

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Christine Mill dan Morrison mengatakan:”Pariwisata merupakan suatu gejala atau fenomena yang sukar dijelaskan. Kita bisa salah mengartikan pariwisata sebagai suatu industri. Ide sebenarnya dari penggunaan istilah “industri pariwisata” sebenarnya untuk memberikan satu kesatuan ide tentang pariwisata itu, sehingga dengan demikian kesannya dilihat dari sudut pandang politis dan ekonomis akan lebih menarik dan mendapat dukungan orang banyak”.

Jadi ide sebenarnya istilah “industri pariwisata” itu lebih banyak bertujuan untuk memberikan dampak positif dalam perekonomian, terutama dampak dari *multiplier effect* yang ditimbulkannya.

Pengembangan sektor kepariwisataan di suatu negara terbukti mampu memberikan distribusi yang signifikan terhadap sektor perekonomian negara. Bahkan beberapa negara menempatkan pariwisata Indonesia sebagai sektor industri andalan yang berperan sebagai penghasil devisa utama bagi masyarakatnya. Salah satu yang menjadi penghasil devisa terbesar bagi Indonesia adalah wisatawan mancanegara. Berikut merupakan perkembangan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pada tahun 2005-2011 :

Tabel 1.1
Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menurut rata-rata
pengeluaran, lama tinggal, dan penerimaan devisa,
2005-2011

Y E A R	Number of Foreign Visitor Arrival		Average Length of Stay (Day)		Revenue	
	Visit	Growth (%)	Per Visit	Per Day	Million USD	Growth (%)
2005	5.002.101	-6,00	904,00	99,86	4.521,90	-5,75
2006	4.871.351	-2,61	913,09	100,48	4.447,98	-1,63
2007	5.505.759	13,02	970,98	107,70	5.345,98	20,19
2008	6.234.497	13,24	1.178,54	137,38	7.347,60	37,44
2009	6.323.730	1,43	995,93	1.40,37	6.297,99	-14,29
2010	7.002.944	10,74	1.085,75	135,04	7.603,45	20,73
2011	7.649.731	9,24	1.118,26	142,69	8.554,39	12,51

Sumber: *Central Statistic Board & Center of Data and Information-Ministry of Culture and Tourism, 2011.*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara terbanyak pada tahun 2010 yakni 7.002.944 dengan kenaikan 10,74 % dari tahun sebelumnya dengan penerimaan devisa dari wisatawan sebesar 7.603,45 juta USD. Dengan adanya wisatawan mancanegara ini diharapkan sektor pariwisata Indonesia dapat meningkatkan devisa negara.

Ini membuktikan bahwa Industri pariwisata memberikan dampak yang positif bagi kehidupan perekonomian pariwisata di negara yang dikunjungi wisatawan. Terdapat berbagai aspek, dan media dalam mengembangkan suatu sektor pariwisata. Salah satunya sektor perdagangan yang terkait dengan hotel maupun restoran.

Perkembangan bisnis perhotelan dan restoran merupakan sektor usaha yang masuk ke dalam kategori sektor jasa. Dimana sektor jasa ini merupakan sektor usaha yang semakin berkembang akibat adanya globalisasi. Dalam era globalisasi dan era perdagangan bebas kini setiap perusahaan merubah semua

format manajemennya termasuk pemasaran maupun sumber daya manusia. Globalisasi juga merupakan suatu proses dimana antar-individu, antar-kelompok, dan antar-negara saling berinteraksi, bergantung, terkait, dan mempengaruhi satu sama lain yang melintasi batas negara. Untuk globalisasi bisnis sendiri sistemnya pun mulai berubah dari perdagangan dan investasi menjadi pengintegrasian operasi global, manajemen, dan aliansi strategis di seluruh dunia.

Sektor usaha merupakan sektor yang dirasakan semakin berkembang akibat dari adanya perkembangan dunia dan jaman atau yang sering kita sebut globalisasi. Sektor usaha tersebut adalah sektor jasa. Sektor jasa sendiri dianggap sebagai tahapan tertinggi dalam proses perkembangan ekonomi (Lovelock; 2002:7). Terdapat dua jenis sub-sektor jasa yaitu sub sektor jasa pemerintahan umum dan jasa swasta. Yang masing-masing terdiri dari berbagai jenis keperluan maupun akomodasi masyarakat. Untuk jasa hotel dan restoran dikelompokkan ke dalam sektor tersendiri bersama perdagangan.

Selama tahun 2011, semua sektor ekonomi mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada Sektor Pengangkutan dan Komunikasi yang mencapai 10,7 persen, diikuti oleh Sektor Perdagangan, Hotel, dan Restoran 9,2 persen, Sektor Keuangan, Real Estate dan Jasa Perusahaan 6,8 persen, Sektor Konstruksi dan Sektor Jasa-jasa masing-masing 6,7 persen, Terlihat dari pernyataan di atas, jasa hotel dan restoran ke dalam sektor perdagangan dengan laju pertumbuhan sebesar 9,2 persen.

Sektor pariwisata di Jawa Barat potensial untuk dikembangkan, karena daerah ini memiliki objek wisata beragam, baik wisata alam, budaya maupun

sejarah. Sektor ini mempunyai peranan yang cukup penting dalam kegiatan perekonomian. Untuk mendukung perkembangan sektor pariwisata harus diimbangi dengan sarana dan prasarana penunjang pariwisata yang memadai dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa pariwisata yang semakin meningkat. Salah satu diantaranya adalah tersedianya fasilitas hotel dan akomodasi lainnya yang memadai.

Seiring dengan perkembangan pariwisata Kota Bandung, sektor hotel dan restoran sebagai pendukung kegiatan pariwisata telah mampu memberikan kontribusi yang besar dalam pencapaian peranan pariwisata tersebut. Kondisi ini memberikan peluang bagi sektor hotel dan restoran untuk terus berkembang di Kota Bandung serta terus berperan positif terhadap perekonomian Kota Bandung.

Selama kurun waktu tiga tahun terakhir mulai dari 2008-2010, pertumbuhan jumlah hotel di Jawa Barat selalu mengalami peningkatan. Tahun 2010, jumlah hotel di Jawa Barat berdasarkan hasil survei Hotel dan Akomodasi lainnya yang dilakukan BPS Provinsi Jawa Barat tercatat 1.543 hotel dengan kapasitas 43.499 kamar dan 71.818 tempat tidur. Hotel dan Akomodasi lainnya di Jawa Barat menyebar di 26 kabupaten/kota sejalan berkembangnya pusat-pusat pariwisata dan bisnis. Sehingga tak heran dalam jumlah hotel paling banyak di kota Bandung yaitu 262 unit pada tahun tersebut. Pada tahun berikutnya jumlah hotel di kota Bandung dari hasil data Dinas Budaya dan Pariwisata mengalami kenaikan menjadi 276 unit atau 5,07 persen jumlah hotel yang bertambah pada tahun 2011, yang terdiri dari hotel bintang sebanyak 84 unit dan hotel tidak berbintang 198 unit.

Tabel 1.2
Hotel Bintang Empat di Kota Bandung, Jawa Barat Tahun 2011

No	Nama Hotel	No	Nama Hotel
1	Ardjuna Boutique Hotel	12	Grand Setiabudhi Hotel
2	Amarossa Hotel	13	Holiday Inn Hotel
3	Aston Braga Hotel	14	Horison Hotel
4	Aston Primera	15	Jayakarta Hotel
5	Aston Tropicana	16	Novotel Hotel
6	Carcadine	17	Panghegar Hotel
7	Arion Swiss Belhotel	18	Papandayan Hotel
8	Galeri Ciumbuleuit Hotel and Apartment	19	Garden Permata Hotel
9	Golden Flower Hotel	20	Savoy Homan Hotel
10	Grand Pasundan Hotel	21	Sensa Hotel
11	Grand Seriti Hotel	22	The Majesty Hotel

Sumber : Dinas Budaya dan Pariwisata, 2011

Tabel di atas merupakan beberapa hotel berbintang empat di Kota Bandung yang akan penulis bahas dalam karya ilmiah ini. Bahasan yang akan dibahas penulis tersebut adalah mengenai sumber daya manusia, khususnya karyawan F&B produk beberapa hotel bintang empat di Kota Bandung.

Perkembangan sumber daya manusia sendiri dipacu dengan adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijaksanaan yang diterapkan perusahaan terhadap karyawannya. Pencapaian tujuan perusahaan tersebut perlu pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien. Disinilah peran manajemen sumber daya manusia sangat diperlukan untuk memadukan kepentingan-kepentingan tersebut yaitu perusahaan, karyawan dan masyarakat luas, menuju tercapainya efektivitas, efisiensi, produktivitas, dan kinerja perusahaan yang maksimal.

Menurut ahli, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang akan

dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja di dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya.

Setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Namun para pekerja mempunyai kepribadian, sikap, dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Bilamana hasil pekerjaan yang ingin dicapai tidak memenuhi standar suatu organisasi, menunjukkan bahwa kinerja pekerja akan menurun atau berkurang yang kemungkinan terjadi akibat faktor-faktor kepuasan kerja.

Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku seperti rasa malas, rajin, produktif, semangat, dan lain-lain, atau memiliki hubungan dengan berbagai jenis perilaku yang sangat penting dalam suatu organisasi. Itulah beberapa sikap yang akan ditimbulkan karyawan bilamana mereka mengalami ketidakpuasan kerja.

Seperti pernyataan Marihot T. E Hariandja (2006:291) “Kepuasan Kerja adalah sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya”.

Kepuasan kerja umumnya perusahaan melihat dan menghubungkan dengan tingkat absensi (kemangkiran), *turnover*, umur, dan ukuran organisasi. Jika karyawan datang ke tempat kerja selalu tepat waktu dan tingkat absensinya

rendah maka secara relatif kepuasan kerja karyawan baik. Sebaliknya jika karyawan datang ke tempat kerja sering terlambat dan tingkat absensinya tinggi maka kepuasan kerja karyawan diperusahaan dikatakan kurang.

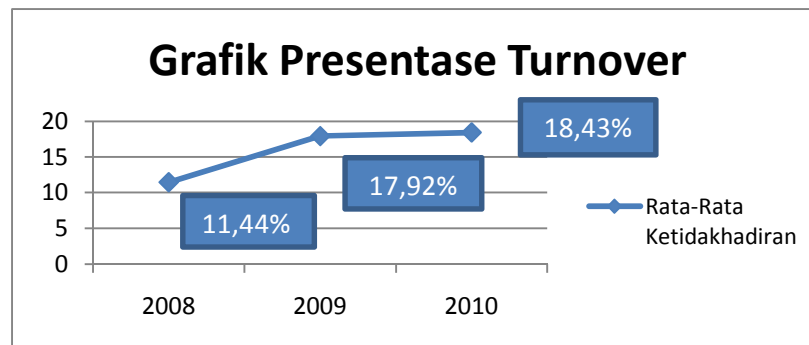
Melihat masalah kepuasan kerja karyawan ini, dialami pula oleh beberapa Hotel Bintang Empat di Kota Bandung. Selama kurun waktu 2008-2010, tercatat tingkat absensi di beberapa hotel Bintang Empat Di Kota Bandung mengalami kecenderungan peningkatan. Hal ini dapat terlihat dalam tabel dan grafik rata-rata ketidakhadiran karyawan berikut ini :

Tabel 1.3
Rata-rata Ketidakhadiran Karyawan F&B Produk
Hotel Bintang Empat di Kota Bandung
Tahun 2008-2010

NO	Nama Hotel	Tahun		
		2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)
1	Arion Swiss bel-hotel	8,25	15,25	4,92
2	Amaroossa Hotel Bandung	17,08	17,41	6,58
3	Horisson Hotel Bandung	13,5	18,58	35,08
4	Grand Seriti Hotel Bandung	12,08	20,92	8,42
5	Novotel Hotel Bandung	6,3	17,42	37,17
	Rata-rata (%)	11,44	17,92	18,43

Sumber : *Human Resource Department*, 2011.

Pada tabel 1.3 di atas dapat diketahui kecenderungan peningkatan kenaikan ketidakhadiran karyawan ini mengindikasikan tingkat ketidakdisiplinan karyawan beberapa hotel bintang empat di Kota Bandung yang cenderung meningkat pada tahun 2010 yaitu mencapai 18,43%. Kecenderungan peningkatan ini dapat terlihat pada grafik di bawah ini :



Gambar 1.1
Grafik Rata-rata Ketidakhadiran Karyawan F&B Produk
Hotel Bintang Empat di Kota Bandung
Tahun 2008-2010

Pada tabel 1.3 dan gambar 1.1 dapat diketahui kecenderungan peningkatan kenaikan ketidakhadiran karyawan ini mengindikasikan tingkat ketidaksiplinan karyawan beberapa hotel bintang empat di Kota Bandung yang cenderung meningkat pada tahun 2010 yaitu mencapai 18,43%. Namun hotel yang memang cenderung meningkat pada peningkatan ketidakhadiran karyawan adalah Hotel Horisson Bandung pada tahun 2010 sebesar 35,08% dan Hotel Novotel Bandung pada tahun 2010 sebesar 37,17% dibanding dengan hotel lainnya

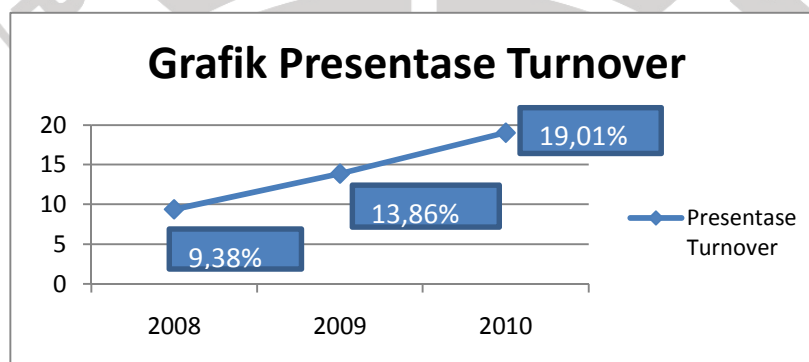
Selain dilihat dari tingkat ketidakhadiran karyawan. Hal yang perlu diperhatikan juga yakni tingkat kenaikan *turnover* karyawan yang cenderung meningkat setiap tahunnya dari 2008-2010, tabel dan grafik dari hasil penelitian yang didapat menunjukkan *turnover* beberapa karyawan *food & beverage* (F&B) produk hotel bintang empat di Kota Bandung sebagai berikut :

Tabel 1.4
Turnover Karyawan F&B Produk
Hotel Bintang Empat di Kota Bandung

No	Nama Hotel	Jumlah Pegawai masuk			Jumlah Pegawai Keluar			Turnover (%)		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
1	Arion Swiss bel-hotel	1	1	2	2	3	3	9,09	18,18	9,09
2	Amaroossa Hotel Bandung	1	1	2	2	3	4	6,90	20,69	13,79
3	Horisson Hotel Bandung	1	1	0	4	7	13	7,41	14,81	32,10
4	Grand Seriti Hotel Bandung	1	5	2	4	3	3	18,75	12,50	6,25
5	Novotel Hotel Bandung	10	1	1	9	3	8	4,76	9,52	33,33
	Rata-rata (%)							9,38	13,86	19,01

Sumber : *Human Resource Department, 2011.*

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, presentase tingkat *turnover* beberapa karyawan F&B produk hotel bintang empat di Kota Bandung cenderung meningkat. Apalagi jika melihat rata-rata presentase *turnover* pada tahun 2010 yang mencapai 19,01%, sedangkan presentase *turnover* pada tahun 2008 hanya mencapai 9,38%. Untuk lebih jelas melihat kenaikan tingkat *turnover* karyawan F&B produk hotel bintang empat di Kota Bandung, berikut dijelaskan pada gambar 1.2 :



Gambar 1.2
Grafik Presentase Turnover Karyawan F&B Produk
Hotel Bintang Empat di Kota Bandung

Kecenderungan peningkatan ketidakhadiran karyawan dan *turnover* seperti tabel 1.3 dan 1.4 mengindikasikan bahwa karyawan F&B produk beberapa hotel bintang empat di Kota Bandung mengalami ketidakpuasan bekerja. Salah satunya adalah Hotel Horisson Bandung dan Hotel Novotel Bandung yang memperlihatkan kecenderungan ketidakpuasan karyawannya dalam bekerja. Ketidakpuasan kerja karyawan F&B produk ini memperlihatkan bahwa banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kinerja dalam bekerja.

Dari hasil pra penelitian yang penulis dapatkan dengan menyebarkan kuisioner, dihasilkan berupa jawaban dari para karyawan F&B Produk Hotel Horisson Bandung dan Hotel Novotel Bandung :

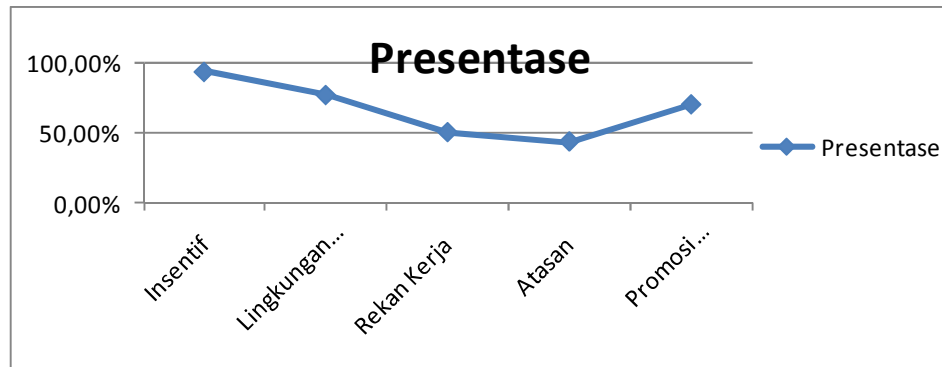
Tabel 1.5
Data Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Hotel Horisson Bandung dan Hotel Novotel Bandung

Pertanyaan	Jawaban									
	Insentif		Lingkungan kerja		Rekan Kerja		Atasan		Promosi Jabatan	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Jika anda merasa bahwa anda tidak puas dengan kondisi lingkungan kerja anda. Faktor-faktor apa saja yang menurut anda rasakan saat ini diperusahaan anda bekerja? (anda boleh memiliki lebih dari satu jawaban)	28	93,3	23	76,7	15	50	13	43,3	21	70

Sumber : Hasil Kuisioner Pra-Penelitian, 2011

Berdasarkan tabel diatas, pengaruh faktor insentif, lingkungan kerja, dan promosi jabatan diduga menyebabkan ketidakpuasan karyawan F&B produk Hotel Horisson Bandung dan Hotel Novotel Bandung. Dari hasil pra-penelitian ini menunjukkan dari 30 responden sebanyak 93,3% memilih faktor insentif, 76,7% faktor lingkungan kerja, dan sebesar 70% memilih faktor promosi jabatan. Untuk lebih jelas melihat presentase faktor-faktor yang diduga menyebabkan

ketidakpuasan kerja karyawan F&B produk beberapa Hotel Horisson Bandung dan Hotel Novotel Bandung, berikut dijelaskan pada gambar 1.3:



Gambar 1.3
Grafik presentase hasil kuisisioner pra-penelitian

Hal ini mengindikasikan bahwa ketidakpuasan kerja karyawan F&B produk Hotel Horisson Bandung dan Hotel Novotel Bandung memang dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pendapat Mangkunegara (2007:117) “Ketidakpuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi, dan lain sebagainya”.

Para manajer dan departemen SDM dapat menggunakan insentif sebagai alat untuk memotivasi pekerja untuk mencapai suatu kepuasan kerja. Sebab, ini merupakan bentuk kompensasi yang berorientasi pada hasil kerja. Insentif menghubungkan kompensasi dan kinerja dengan nilai kinerja yang telah dicapai.

Insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan *gainsharing*, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya. Sistem ini merupakan bentuk

lain dari kompensasi lain diluar gaji dan upah yang merupakan kompensasi tetap. Yang disebut dengan sistem kompensasi berdasarkan kinerja. Dengan begitu kinerja karyawan diharapkan akan terus meningkat, dalam hal ini motivasi kerja cenderung akan mampu memberikan kontribusi yang tinggi terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan.

Faktor lain yang ikut andil dalam terciptanya kepuasan kerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja atau kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja.

Lingkungan kerja merupakan faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun nonfisik dalam suatu organisasi dimana antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja karyawan terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi produktivitas kerja suatu perusahaan.

Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja dan lingkungan kerja yang terjaga juga baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas, sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan.

Faktor promosi jabatan pun merupakan faktor yang cukup andil dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Promosi jabatan pun memberikan peranan penting bagi karyawan. Bahkan menjadi sebuah idaman dan tujuan yang selalu diharapkan bagi karyawan. Idaman dan tujuan ini berkaitan dengan apa yang akan diperoleh dan dicapai oleh karyawan setelah memperoleh promosi jabatan.

Dengan promosi jabatan berarti ada kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan yang bersangkutan untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi. Senada dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2008:108) Promosi Jabatan adalah perpindahan yang memperbesar *authority* dan *responsibility* karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilannya semakin besar.

Fenomena yang dikemukakan adalah indikasi yang menunjukkan masih adanya ketidakpuasan kerja pada karyawan beberapa hotel bintang empat di kota Bandung yang berdasarkan pada hasil angket yang disebar oleh penulis ke beberapa hotel bintang empat di Kota Bandung merujuk pada ketidakpuasan karyawan pada faktor insentif, lingkungan kerja dan promosi jabatan di beberapa hotel bintang empat tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan judul untuk meneliti tentang **Pengaruh Insentif, Lingkungan Kerja, dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan F&B Produk Hotel Horisson Bandung dan Hotel Novotel Bandung.**

1.2 Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari uraian permasalahan di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran insentif karyawan pada bagian F & B product hotel bintang empat di Kota Bandung?

2. Bagaimana gambaran lingkungan kerja pada bagian F & B product hotel bintang empat di Kota Bandung?
3. Bagaimana gambaran promosi jabatan pada bagian F & B product hotel bintang empat di Kota Bandung?
4. Sejauh mana pengaruh insentif, lingkungan kerja, dan promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian F&B product hotel bintang empat di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian F & B Product Hotel Bintang Empat di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian F & B Product Hotel Bintang Empat di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian F & B Product Hotel Bintang Empat di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh insentif, lingkungan kerja, dan promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian F & B Product Hotel Bintang Empat di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua macam manfaat, yaitu sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan manfaat untuk meningkatkan ilmu dan wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, Diharapkan dapat menjadi bahan pengayaan bagi program studi Manajemen Industri Katering. khususnya mengenai insentif, lingkungan kerja, promosi jabatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan f&b produk hotel bintang empat di Kota Bandung.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini berguna untuk memberikan informasi tambahan bagi perusahaan, hasilnya pun dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kepala personalia dalam mengevaluasi guna meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu juga sebagai bahan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis mengenai Pengaruh Insentif, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Department F & B Product Hotel Bintang Empat di Kota Bandung.