

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan organisasi dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Dalam rangka mencapai tujuan setiap perusahaan harus lebih mengembangkan sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan (Sutrisno, 2011 : 2). Mengingat sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan yang ingin menjadi sebuah perusahaan jangka panjang dan bertahan dari masa ke masa. Selanjutnya, Manajemen SDM (MSDM) berarti mengatur, mengurus SDM berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal (Robbins dan Judge, 2008).

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Salah satunya adalah karyawan, karena berkaitan langsung dengan kegiatan organisasi. Karyawan merupakan aset atau bagian penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan, yang bertindak sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan suatu tujuan organisasi. Karyawan dalam hal ini sebagai penunjang tercapainya tujuan organisasi yang memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan tentunya mempengaruhi sikap terhadap pekerjaan yang dilimpahkan atau dibebankan. Dawal dan Taha (2006 : 267) menyatakan bahwa kepuasan kerja bagi karyawan merupakan kunci dari sehatnya sebuah organisasi.

Menurut Davis dan Newstrom dalam Suwatno dan Priansa (2011), kepuasan kerja adalah perasaan senang maupun tidak senang karyawan terhadap pekerjaannya. Perusahaan akan kesulitan dalam mencapai tujuannya apabila kondisi dari lingkungan sekitar kurang memadai sehingga semangat kerja karyawan akan rendah dan berpengaruh terhadap kepuasan bekerja di perusahaan tersebut. Menurut Osborn dalam Suwatno dan Priansa (2011) kepuasan bekerja merupakan

derajat positif atau negatifnya seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja.

Kepuasan kerja karyawan adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari organisasi/perusahaan dengan nilai tingkat balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bila kepuasan karyawan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya (Martoyo, 2007 : 142).

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja pegawai. Jika dalam lingkungan sekitar tempat kerja memberikan kesan yang tidak nyaman, pegawai merasa malas untuk bekerja. Hal ini sama seperti apa yang dikatakan oleh Nitisemito dalam Sugiyarti (2012 : 75) yakni lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembannya.

Lingkungan kerja dapat dikategorikan menjadi dua hal yaitu lingkungan kerja non fisik dan fisik. Lingkungan kerja non fisik menurut Anorogo dan Widiyanti dalam Putranto (2012 : 2) yakni suatu keinginan karyawan terhadap pekerjaan akan gaji yang cukup, keamanan, pekerjaan, pengharapan, secara ekonomis, kesempatan untuk maju, pimpinan yang bijaksana, dan rekan yang kompak. Lingkungan kerja non fisik sangat mempengaruhi kepuasan bekerja pegawai dimana jika keadaan atau situasi di sekitar pegawai kondusif untuk bekerja, rekan mudah diajak untuk bekerja sama dan hubungan dengan atasan baik maka pegawai akan menikmati pekerjaannya dan merasa puas bekerja di tempat tersebut.

Lingkungan kerja yang nyaman dan aman akan membuat pegawai juga ikut merasa nyaman bekerja sehingga tugas yang dilakukan oleh para pegawai juga baik dan itu mempengaruhi kepuasan bekerja pegawai. Robbins dalam Fathonah dan Utami (2012 : 3) bahwa pegawai akan bekerja secara maksimal apabila lingkungan kerja nyaman dan mendukung karena pegawai merasa puas dengan lingkungan kerja yang ada.

Lingkungan kerja yang baik meliputi beberapa aspek yang harus diperhatikan misalnya ruangan kerja yang nyaman, kondisi lingkungan yang aman, suhu ruangan yang tetap, terdapat pencahayaan yang memadai, warna cat ruangan, hubungan dengan rekan kerja yang baik (Sedarmayanti dalam Sugiyarti, 2012 : 75). Jika hal tersebut dapat terpenuhi oleh perusahaan atau organisasi maka kinerja dari karyawan dapat meningkat yang berpengaruh terhadap kepuasan bekerja karyawan tersebut.

Menurut Dhermawan (2012 : 174) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Jika itu semua dapat terjalin dengan baik kepuasan bekerja karyawan juga meningkat. Begitu juga dengan lingkungan kerja di hotel, semakin baik lingkungan kerja di hotel maka akan semakin baik pula kepuasan kerja karyawannya.

Keberadaan karyawan disuatu perusahaan adalah tenaganya untuk perusahaan, selanjutnya perusahaan berkewajiban untuk memberikan kompensasi kepada karyawan yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya. Besar kecilnya kompensasi yang diberikan kepada karyawan tergantung kepada besar kecilnya sumbangan tenaga dan pikiran yang diberikan kepada perusahaan (Tohardi, 2002 : 412). Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Besarnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan bersama keluarganya. Jika balas jasa yang diterima karyawan semakin besar berarti jabatannya semakin tinggi, statusnya semakin baik, dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmatinya semakin banyak pula. Dengan demikian, kepuasan kerjanya juga semakin baik (Hasibuan, 2013 : 118).

Sistem kompensasi kerja yang baik yakni sistem yang mampu menjamin kepuasan para karyawan yang pada akhirnya memungkinkan perusahaan memperoleh, memelihara, dan mempekerjakan sejumlah orang yang dengan berbagai sikap dan perilaku yang positif akan bekerja dengan produktif bagi

kepentingan perusahaan (Putranto, 2012 : 2). Jika suatu perusahaan tidak mampu memberikan kompensasi sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan maka kepuasan karyawan akan rendah dan dapat berpengaruh negatif terhadap perusahaan.

Sistem pemberian kompensasi yang tepat waktu akan memberikan pengaruh yang cukup baik terhadap kepuasan pegawainya. Jika perusahaan tidak mampu memberikan kompensasi yang sesuai dan tepat waktu akan terjadi sebaliknya yaitu kepuasan bekerja pegawai akan rendah dan dampak yang paling jelas yakni perusahaan akan kalah bersaing dengan perusahaan sejenisnya. Menurut Putranto (2012 : 2) sistem kompensasi kerja yang baik yang baik adalah sistem yang mampu menjamin kepuasan para karyawan yang pada akhirnya memungkinkan perusahaan memperoleh, memelihara, dan mempekerjakan sejumlah orang yang dengan berbagai sikap dan perilaku yang positif akan bekerja dengan produktif bagi perusahaan. Begitu juga dengan kompensasi yang diberikan oleh pihak hotel, maka akan semakin baik pula kepuasan kerja karyawannya.

Dalam bidang perhotelan permasalahan mengenai sumber daya manusia khususnya kepuasan kerja karyawan seringkali dialami oleh perusahaan. Aston Jember Hotel merupakan satu-satunya hotel besar bintang empat di Kabupaten Jember. Hotel ini berada di bawah manajemen “*Archipelago International*” dengan jumlah karyawan lebih dari seratus karyawan. Dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, perusahaan harus mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2013 : 203). Dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, ini dapat dilakukan dengan pemberian kompensasi secara benar dan adil sebagaimana dikemukakan oleh Handoko (2012 : 57) kompensasi akan dapat meningkatkan ataupun menurunkan kepuasan kerja, oleh karena itu diperlukan perhatian organisasi terhadap pengaturan kompensasi secara benar dan adil, apabila para karyawan memandang kompensasi mereka tidak memadai, maka prestasi kerja maupun kepuasan kerja mereka akan menurun.

Upah minimum untuk kabupaten Jember per 31 November 2015 adalah sebesar Rp 1.450.000,00 (BPS, 2015). Untuk karyawan Aston Hotel Jember besaran gaji pokok adalah sebesar Rp 1.600.000,00 tidak ada perbedaan besaran gaji per karyawan baik itu karyawan *F&B Product*, *F&B Service*, *Front Office*, *House Keeping*, *Engineering* maupun *Security*. Adapun bentuk kompensasi yang diberikan adalah dalam bentuk bonus, tergantung *service chase*. Besaran bonus merupakan persentase dari jumlah *occupancy* hotel atau banyaknya tamu yang menginap di hotel.

Lingkungan kerja di Hotel Aston Jember tergolong baik baik itu dilihat dari segi kebersihan, penerangan, suara, udara, dan keamanan. Kebersihan lantai setiap akses jalan perlu dijaga kebersihannya. Penerangan pada ruangan atau lorong menuju kamar terang agar tamu tidak merasa silau bahkan gelap ketika berjalan melalui lorong. Adanya petugas parkir yang berjaga di tempat parkir sehingga membuat karyawan tenang akan kendaraannya sehingga dapat fokus pada pekerjaannya.

Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya, dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi (Sutrisno, 2011 : 82). Absensi dalam perusahaan merupakan masalah, karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan, hal ini juga merupakan indikasi adanya ketidakpuasan kerja karyawan yang dapat merugikan perusahaan (Robbins, 2006).

Kepuasan kerja karyawan Aston Hotel Jember saat ini dapat dikatakan ada yang merasa puas dan ada pula yang merasa kurang puas, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1.1: Daftar Absensi Karyawan Operasional Aston Hotel Jember Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Rata-rata Hari Kerja	Absensi Karyawan			Persentase (%)
				Sakit	Ijin	Alpha	
1	Januari	114	25	8	1	5	0.49
2	Februari	113	23	8	0	4	0.46
3	Maret	110	25	7	3	3	0.47
4	April	111	25	6	2	3	0.39
5	Mei	110	23	5	5	2	0.47
6	Juni	108	25	10	5	3	0.66
7	Juli	108	23	8	5	6	0.76
8	Agustus	111	25	10	4	7	0.75
9	September	109	25	5	11	5	0.77
10	Oktober	112	25	10	8	7	0.89
11	November	112	25	7	7	3	0.60
12	Desember	113	25	7	5	3	0.53

Sumber: Aston Jember Hotel Tahun 2015

Dalam periode 1 tahun dari bulan Juni 2015 sampai dengan Oktober 2015 cenderung mengalami peningkatan. Tingkat absensi karyawan yang paling tinggi terjadi pada bulan Oktober di tahun 2015 yaitu mencapai 0.89 %. Selain absensi karyawan, indikator kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari jumlah *turn over* karyawan. Berikut ini adalah data daftar *turn over* karyawan operasional Aston Jember Hotel periode satu tahun pada bulan Januari 2015 sampai dengan Desember 2015.

Tabel 1.2: Daftar Keluar Masuk Karyawan Aston Hotel Jember Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan
1	Januari	3	2	114
2	Februari	2	3	113
3	Maret	1	4	110
4	April	2	1	111
5	Mei	1	2	110
6	Juni	0	2	108
7	Juli	1	1	108
8	Agustus	5	2	111
9	September	0	2	109
10	Oktober	4	1	112
11	November	0	0	112
12	Desember	3	2	113
Jumlah		22	22	113

Sumber: Aston Jember Hotel Tahun 2015

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa pada bulan Maret karyawan yang keluar sebanyak 4 orang. Kita bisa melihat di tabel 2 tersebut bahwa pasti ada

karyawan yang keluar dan masuk setiap bulannya. Pada bulan November jumlah karyawan stabil dengan jumlah 112 orang. Penyebab keluarnya karyawan ini menurut pihak manajemen yakni bagi yang masih muda biasanya mencari pekerjaan yang memberikan gaji yang lebih besar karena system kerja di Hotel tersebut sebelum kontrak masih menjadi pekerja harian. Syarat untuk menjadi pegawai kontrak harus menunggu dari kebutuhan Hotel dan kelayakan untuk dijadikan pegawai kontrak minimal tiga bulan dengan persetujuan dari head of departemen setelah itu ditinjau kembali oleh *Human resources* departemen dan persetujuan dari general manager. Berikut daftar dari total departemen beserta jumlah karyawan operasional baik kontrak maupun *daily worker* (pekerja harian) tahun 2015.

Tabel 1.3: Jumlah Karyawan Operasional Aston Hotel Jember 2016

No	Departemen	Contract Worker	Daily Worker	Total
1	<i>F&B Service</i>	11	6	17
2	<i>F&B Product</i>	10	9	19
3	<i>House Keeping</i>	19	8	27
4	<i>Front Office</i>	12	4	16
5	<i>Engineering</i>	8	3	11
6	<i>Security</i>	15	6	21
Jumlah		75	36	111

Sumber: Aston Jember Hotel Tahun 2016

Bagi Aston Hotel Jember jika ada karyawan yang keluar maka harus dicari penggantinya karena operasional tidak bisa dilakukan jika kekurangan karyawan. Tidak hanya dari tingkat keluarnya karyawan tetapi juga tingkat absensinya, meskipun cenderung menurun tetapi operasional membutuhkan karyawan lengkap supaya bisa tetap berjalan dan tidak mengganggu operasional sehingga manajemen mencari karyawan harian untuk mengisi posisi yang kosong.

Berdasarkan data di atas yang menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, penelitian ini mencoba mengkaji ulang dan memperdalam kontribusi lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja. Dari latar belakang yang telah diuraikan dan hasil penelitian berkaitan dengan kepuasan kerja yang beraneka ragam maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul, Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, pokok permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Aston Hotel Jember?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Aston Hotel Jember?
- c. Apakah kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Aston Jember Hotel?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan Aston Hotel Jember
2. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Aston Hotel Jember
3. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Aston Jember Hotel.

b. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan evaluasi bagi perusahaan di masa mendatang.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dalam bentuk referensi untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kompensasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan, wawasan kepada penulis dan sebagai implementasi ilmu yang didapat di bangku kuliah serta untuk mengetahui kondisi kerja yang sesungguhnya.

4. Bagi penelitian lebih lanjut

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data pembandingan sesuai dengan bidang yang akan diteliti di masa mendatang, memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan.