

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia secara geografis memiliki banyak daerah tujuan wisata yang memiliki potensi untuk dikembangkan dan diperkenalkan kemasyarakat dunia. Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana parawisata, dimana hotel merupakan salah satu jenis akomodasi terlibat secara langsung dalam menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lain dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang hendak berwisata dan berbisnis. Peran industri perhotelan sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan secara kolektif

Yogyakarta dengan julukan kota pelajar juga merupakan salah satu daerah dengan banyak sekali tempat pariwisata dan hotel merupakan sarana untuk menunjang kegiatan pariwisata. Pada masa dewasa ini, persaingan di dunia perhotelan berada pada tahap yang sangat kompetitif. Berikut adalah tabel data jumlah seluruh hotel di wilayah Yogyakarta yang di publish oleh BAPPEDA :

Tabel 1.1 Data Jumlah Hotel di Yogyakarta

APLIKASI DATAKU
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Elemen : Jumlah Hotel

No	Bidang Urusan	Elemen	Tahun					Satuan	Periode	Pengentri
			2017	2018	2019	2020	2021			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pariwisata	Jumlah Hotel	685,00	685,00	773,00	804,00 *	-	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.1	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Lima	9,00	9,00	11,00	12,00 *	-	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.2	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang empat	18,00	18,00	36,00	36,00 *	-	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.3	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Tiga	32,00	32,00	61,00	65,00 *	-	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.4	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Dua	24,00	24,00	34,00	34,00 *	-	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.5	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Satu	13,00	13,00	21,00	25,00 *	-	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.6	Pariwisata	Jumlah Hotel Non Bintang	589,00	589,00	610,00	632,00 *	-	Unit	-	Dinas Pariwisata

● Tetap ● *) Sementara ● Sangat Sementara n/a Tidak ada

*Sumber : http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/212-jumlah-hotel tahun 2020

Data diatas menunjukkan pertumbuhan jumlah hotel dari tahun ke tahun. Dimana dalam data tersebut jumlah hotel di Yogyakarta mengalami kenaikan yang menunjukkan bahwa industri perhotelan semakin kompetitif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dari pelayanan dan memaksimalkan setiap operasional hotel adalah hal yang krusial dilakukan agar sebuah hotel dapat bertahan dalam persaingan.

Karyawan adalah kunci sukses atas bertumbuhnya sebuah perusahaan. Karyawan yang berkualitas dapat membuat perusahaan bersaing dengan perusahaan lain. Karyawan yang berkualitas serta memiliki loyalitas yang tinggi akan membawa perusahaan beroperasi secara efektif dan efisien. Karyawan dengan loyalitas yang tinggi akan lebih mudah bekerjasama dengan perusahaan serta dengan sukarela bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Loyalitas karyawan ditunjukkan dengan komitmen karyawan di dalam perusahaan. Loyalitas seorang karyawan bersifat subjektif, dimana karyawan

mempunyai kapasitas yang berbeda-beda dalam diri masing-masing individu. Terciptanya loyalitas karyawan yang tinggi menjadi harapan dari perusahaan. Perusahaan akan memperlakukan karyawan tidak hanya sebagai asetnya namun juga sebagai mitra kerja dalam mencapai tujuan bersama. Loyalitas terlihat dari adanya kesediaan karyawan untuk berprestasi, bekerja pada perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, hingga masa pensiun, adanya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, serta diharapkan karyawan mempunyai kedisiplinan yang tinggi.

Peningkatan loyalitas dapat disebabkan oleh faktor tertentu, yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu penentu dalam meningkatnya loyalitas karyawan dalam perusahaan. Lingkungan kerja mempengaruhi keberhasilan perusahaan karena berkaitan secara langsung dengan karyawan ketika menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Lingkungan kerja yang nyaman akan mendukung kinerja pekerjaan, sehingga karyawan mempunyai hasrat untuk bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan (Umar, 2004).

Selain lingkungan kerja, beban kerja juga menjadi faktor dari loyalitas karyawan. Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu (Moekijat, 2004). Namun alangkah baiknya apabila beban kerja yang ada bisa diseimbangkan dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Dengan seimbangnya beban kerja dan kemampuan karyawan juga dapat meningkatkan kualitas kerja pada karyawan. Jika beban kerja

terlalu tinggi maka akan menyebabkan resiko kerja seperti stress dan kelelahan berlebih, dan jika beban kerja terlalu longgar maka karyawan akan mengalami kebosanan dan juga mengurangi efisiensi perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zahro (2018) mengenai pengaruh beban kerja terhadap loyalitas karyawan menunjukkan bahwa variable beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Salah satu penyedia jasa layanan penginapan di Yogyakarta antara lain The Cabin Hotel. Merupakan salah satu unit usaha dari PT. Hadeka Swasembada yang berada di Yogyakarta. The Cabin Hotel ada tiga cabang yaitu The Cabin Hotel Gandekan, The Cabin Hotel Sutomo, dan The Cabin Hotel Bhayangkara. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah ketiga cabang Hotel Cabin dikarenakan jumlah karyawan yang menjadi respondennya sebanyak 32 orang dan Hotel Cabin melakukan rolling terhadap karyawan ke cabang lain. Karyawan the hotel cabin Yogyakarta dituntut untuk melaksanakan tugas dijam tertentu yang telah diatur oleh perusahaan. Hal ini tentunya juga sangat mempengaruhi beban kerja yang harus diterima karyawan karyawan. Hari kerja dan jam kerja karyawan The Cabin Hotel Yogyakarta adalah dalam waktu satu minggu libur satu hari dengan sistem shifting yaitu ; Shift Pagi antara jam 07:00 s.d. 15:00; Shift Sore antara jam 15:00 s.d. 23:00; dan Shift Malam antara jam 23:00 s.d. 07:00.

Upaya yang dapat dilakukan oleh pimpinan perusahaan untuk menjaga loyalitas karyawan setelah memberikan beban kerja kepada karyawan adalah dengan memberikan balas jasa. Balas jasa yang diberikan yaitu berupa kompensasi. Kompensasi merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan,

pemberian kompensasi tersebut dapat digunakan untuk memotivasi karyawan disebuah perusahaan. Menurut Moeheriono (2014) karyawan selalu ikut serta di setiap proses manajemen maupun operasional dalam sebuah perusahaan, keterkaitan kompensasi dengan kinerja karyawan sangatlah signifikan. Semakin tinggi kompensasi, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan; *ceteris paribus*. Tingkat kepuasan yang semakin tinggi, akan semakin meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam meraih kinerja yang tinggi pula. Kompensasi menurut Bangun (2012) merupakan salah satu faktor penting dan menjadi perhatian pada banyak organisasi dalam mempertahankan dan menarik sumberdaya manusia yang berkualitas. Menurut Alfajar *et al* (2010) Kompensasi adalah seluruh extrinsic rewards yang didapat karyawan dalam bentuk upah, insentif, dan beberapa tunjangan (benefits).

Pemberian kesejahteraan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin dan sikap loyal karyawan terhadap perusahaan sehingga labour turnover relative rendah (Hasibuan, 2007). Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya perusahaan memperhatikan lingkungan kerja, beban kerja karyawan, dan kesejahteraan karyawan yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja dan loyalitas terhadap unit kerjanya sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan. Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai loyalitas karyawan di Thecabin Hotel Yogyakarta dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN KOMPENSASI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN THE CABIN HOTEL YOGYAKARTA”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan The Cabin Hotel Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap loyalitas karyawan The Cabin Hotel Yogyakarta ?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan The Cabin Hotel Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti :

1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap loyalitas karyawan The Cabin Hotel Yogyakarta.
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap loyalitas karyawan The Cabin Hotel Yogyakarta.
3. Pengaruh Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan The Cabin Hotel Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan lingkungan kerja, beban kerja, kompensasi, dan loyalitas karyawan.

1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan lingkungan kerja, beban kerja, kompensasi, dan loyalitas karyawan