

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Zaman sekarang bidang pariwisata merupakan bagian yang semakin ditingkatkan terutama Negara Indonesia. Sektor pariwisata menjadi salah satu sumber pendapatan di Negara Indonesia sehingga pemerintah melakukan berbagai upaya untuk memajukan sektor pariwisata dan berusaha melakukan kerja sama dengan masyarakat yang berkecimbung dibidang pariwisata. Bidang pariwisata yang dikembangkan meliputi dari bidang kebudayaan, restoran, rekreasi dan hiburan, antraksi kebudayaan, biro perjalanan, usaha kepramuwisataaan (*guide business*) dan di bidang akomodasi/ perhotelan. Perhotelan merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan tempat untuk menginap yang berupa kamar beserta fasilitas-fasilitas lainnya bagi pengunjung. Berjalannya badan usaha perhotelan mengutamakan standar kerja dalam pelayanan hotel dengan baik demi memikat para konsumen untuk berkunjung. Keberhasilan dari sebuah perhotelan membutuhkan peranan karyawan yang saling bekerjasama dan berinteraksi dalam satu ikatan untuk mencapai tujuan yang sama sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang baik.

Menurut Hasibuan (2012:65) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai setiap karyawan dari apa yang telah dilakukan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dan menurut Mangkunegara (2014:9) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Memperhatikan kinerja karyawan akan memberikan dampak yang sangat baik dalam perusahaan. Karyawan dengan kinerja yang baik akan memberikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan ketentuan dan kesepakatan yang dilakukan sebelumnya. Sebuah perusahaan memiliki aspek yang mendukung maupun mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan secara optimal. Beberapa aspek-aspek yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari aspek pada lingkungan kerja, pelatihan dan kompensasi.

Menurut Sunyoto (2015: 38) lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting bagi karyawan saat melaksanakan pekerjaannya dan didukung oleh Siagian (2014:56) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan yang digunakan karyawan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Lingkungan kerja yang nyaman akan memberikan pengaruh bagi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Rasa nyaman dan aman yang telah didapatkan seorang karyawan akan menciptakan kinerja yang baik sehingga tujuan yang dicapai perusahaan akan terwujud. Lingkungan kerja mampu menjadi pendorong karyawan yang berbentuk fisik maupun *non*-fisik dan berguna sebagai penyemangat dalam mengerjakan tugas dan mempermudah interaksi dengan karyawan lainnya. Lingkungan kerja fisik merupakan lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung seperti ruang kerja, siklus udara, lingkungan yang bersih sedangkan lingkungan kerja *non*-fisik merupakan keadaan yang berkaitan dengan hubungan yang baik

dengan atasan maupun sesama karyawan. Lingkungan kerja mempunyai peran penting mendukung dan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Hal ini juga disampaikan oleh beberapa peneliti sebelumnya seperti Budianto dan Katini (2015) maupun Lestary dan Harmon (2017) menyatakan pendapat yang sama bahwa lingkungan kerja berpengaruh sangat kuat dan positif (signifikan) terhadap kinerja pegawai. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Syafrina dan Manik (2018) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kecamatan Tapung. Pernyataan penelitian diatas bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Jerry M Logahan, dkk (2012) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan pemberian kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Mum Indonesia.

Aspek pelatihan merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Mangkuprawira (2011) pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses memberikan pelajaran atau mengedukasikan karyawan sesuai dengan keahlian-keahlian yang dibutuhkan serta sikap karyawan sehingga memiliki keterampilan yang baik dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan sesuai dengan standar. Sedangkan menurut Hasibuan (2012: 23) menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses pembelajaran yang dilakukan diluar sistem pendidikan yang berlaku dengan waktu relatif singkat untuk memperoleh dan

meningkatkan keterampilan dengan metode yang lebih mengutamakan pelatihan dari pada teori.

Pelatihan bertujuan sebagai alat pengembangan kemampuan atau keterampilan setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Pelatihan yang dilakukan memberikan dampak positif bagi setiap karyawan sehingga memberikan potensi atau kemampuan dalam melakukan segala pekerjaan secara profesional. Dari penelitian sebelumnya yang dinyatakan Eli Yulianti (2015) dan Juliana dkk (2020) menyatakan hal yang sama bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Rusli Atawirudi, dkk (2020) menyatakan bahwa pelatihan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan pada RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

Menurut Hasibuan (2014) kompensasi merupakan suatu pemberian perusahaan yang dapat disebut sebagai pendapatan yang berbentuk uang atau barang yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan. Sedangkan menurut Wibowo (2014:289) kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan dari apa yang menjadi balasan jasa untuk kerja mereka. Kompensasi dapat disebut sebagai alat penyemangat maupun motivasi kerja yang diberikan kepada karyawan dari apa yang telah dilakukan dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Pemberian kompensasi terbagi menjadi kompensasi langsung maupun tidak langsung. Kompensasi langsung merupakan pemberian penghargaan secara langsung yang berupa gaji atau upah, insentif dan bonus. Kompensasi tidak langsung merupakan pemberian penghargaan tidak langsung yang berupa

tunjangan dan fasilitas. Pemberian kompensasi yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan sehingga setiap karyawan selalu bersemangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini juga dinyatakan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Tindow, Mekel dan Sendow (2014) menyatakan pendapat bahwa disiplin kerja, motivasi dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Purnama dan Kempa (2016) juga menyatakan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Cahaya Citrasurya Indoprima. Namun penelitian yang dilakukan oleh Ilham dkk (2020) bertolak belakang dan menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan pada Hotel Samosir Cottage Resort yang berlokasi pulau Samosir, Sumatera Utara dan memiliki karyawan yang berjumlah 56 karyawan. Hotel Samosir Cottage Resort selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan baik dengan selalu memperhatikan dan memperbaiki lingkungan kerja seperti memperhatikan penerangan, suhu udara, suara bising yang disebabkan mesin/ kendaraan lalu lintas, ruang gerak yang dibutuhkan, keamanan dan hubungan sesama karyawan dan atasan. Meningkatkan pelatihan seperti pemberian pelatihan *On the Job Training*, memberikan pelatihan tentang budaya perusahaan, pelatihan tentang keselamatan dan keamanan, pelatihan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung hotel. Hotel Samosir Cottage Resort juga memperhatikan kesejahteraan karyawan melalui pemberian kompensasi seperti

kesesuaian gaji dan upah yang diperoleh setiap karyawan, fasilitas yang diberikan, pemberian insentif, bonus dan pemberian tunjangan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis ingin membuktikan adanya pengaruh lingkungan kerja, pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan dan tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL SAMOSIR COTTAGE RESORT PULAU SAMOSIR SUMATERA UTARA”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam latar belakang penelitian yang diatas, maka masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara memiliki beberapa tujuan penelitian antaranya sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara.
2. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara.
3. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja, pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Samosir Cottage Resort Pulau Samosir Sumatera Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan terdiri dari dua bagian yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Samosir Cottage Resort memberikan manfaat yang diharapkan sebagai model penelitian yang dilakukan mahasiswa dengan model penelitian yang sama
2. Hasil penelitian yang dilakukan pada Hotel Samosir Cottage Resort memberikan manfaat dalam menambahkan pengetahuan dan wawasan di

dunia kerja untuk mengatasi permasalahan yang mempengaruhi kinerja karyawan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Berikut ini merupakan manfaat praktis pada penelitian ini.

1. Hasil penelitian yang dilakukan pada Hotel Samosir Cottage Resort dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Penelitian yang dilakukan pada Hotel Samosir Cottage Resort merupakan suatu bagian dari penerapan ilmu yang diterima mahasiswa program pendidikan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.