

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Berdasarkan penghargaan *Travellers' Choice Best of the Best 2021* dari *Trip Advisor*, Bali menjadi destinasi wisata terpopuler di Asia dan dunia pada tahun 2021. Bali menduduki peringkat pertama kategori dunia, mengungguli beberapa tempat wisata populer lainnya. Sementara itu, Bali terus menduduki posisi teratas dalam kategori Asia. Tak disangka pulau menakjubkan ini mampu menarik jutaan pengunjung setiap tahunnya, baik lokal maupun mancanegara, mengingat betapa spektakulernya pariwisata Bali di mata dunia. Hal ini memberikan jaminan bahwa Bali adalah tujuan wisata yang disukai dan diprioritaskan di seluruh dunia. Selain itu, sejumlah organisasi internasional telah mengakui pentingnya industri pariwisata bagi keberadaan manusia, termasuk PBB, Bank Dunia, dan Organisasi Pariwisata Dunia. Industri pariwisata sebagian besar berkaitan dengan upaya sosial dan komersial. Pulau Dewata disebut sebagai kartu pos hidup, Bali dikenal sebagai surga, dan Indonesia seolah menjadi negara fantasi.

Pariwisata Bali terkenal akan destinasi pantai yang menakjubkan dan mempunyai karakteristik tersendiri yang tidak terdapat di pantai daerah lain yang ada di Indonesia, termasuk di dunia. Jika pergi ke Bali rasanya belum lengkap jika tidak menikmati pantainya. Bali terkenal di seluruh dunia karena pantainya yang memenangkan penghargaan. Karena lingkungan lautannya, Bali menawarkan beragam pantai. Menemukan rekomendasi pantai terbaik di Bali adalah tugas yang sulit. Ini dianggap sebagai salah satu tujuan wisata paling populer di seluruh dunia

karena pantai-pantai menakjubkan yang mengelilingi wilayah tersebut. Selain itu, Bali juga memiliki sejumlah pantai dengan pemandangan estetis yang indah. Terletak di Kecamatan Kuta Utara, Kecamatan Tibubeneng Cangu Kabupaten Badung, Pantai Berawa menjadi salah satu pantai Bali yang kini banyak disukai oleh pengunjung baik lokal maupun mancanegara. Pantai berjarak beberapa cara dari kota. Karena pantai ini tidak terlalu ramai dan relatif sepi, inilah yang menjadi daya tarik utamanya. Pantai Berawa menjadi pilihan utama para peselancar berpengalaman karena ombaknya yang besar. Pantai unik ini layak untuk dikunjungi tidak hanya karena alam sekitarnya yang indah tetapi juga karena banyaknya restoran, klub pantai, dan penginapan yang mengelilinginya. Saat ini kawasan pantai berawa tengah naik daun karena menawarkan sejumlah pilihan beach club paling terbaik dan paling populer. Salah satu beach club yang saat ini sedang berada di sekitar Pantai Berawa dan sedang naik daun adalah Atlas Beach Festival.

*Atlas Beach Festival* atau *Atlas Beach Fest* merupakan *beach club* yang berada di kawasan Pantai Berawa, No.88, Cangu, Kuta Utara, Badung, Bali. Atlas dibuka dan diresmikan pada tanggal 18 Juli 2022. Klub ini pada dasarnya merupakan pembaruan dari Holywings Cangu/ Holywings Bali. Namun karena ada cabang Holywings lain yang menghadapi kontroversi terkait SARA, akhirnya izin klub holywings di cabut dan berganti nama. Atlas merupakan anak perusahaan milik PT. Kreasi Bali Prima, setidaknya ada 1.000 karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Atlas merupakan *beach club* terbesar di Bali bahkan terbesar di Asia. Meski masih sangat baru, namun sudah sangat terkenal dan disukai oleh wisatawan dalam dan luar negeri. Setidaknya Atlas mampu menampung hingga 10.000 tamu

sekaligus. Inilah sebabnya mengapa klub pantai ini memiliki slogan “*A Single Journey of Multiple Wonders*”. Artinya ini adalah perjalanan yang penuh dengan banyak keajaiban. Dengan slogan tersebut diharapkan wisatawan dari berbagai suku, agama dan negara dapat bersenang-senang bersama. Atlas memiliki dekorasi dan ciri khas yang istimewa bernuansa Indonesia. Serta menyelenggarakan *festival* tepi laut yang menarik, sangat cocok digunakan sebagai sarana hiburan dan relaksasi. Terdapat juga acara hiburan yang menampilkan artis-artis terkenal dunia dan penampilan kesenian khas Indonesia.

Atlas *Beach Fest* melakukan inovasi tempat dengan menambah club malam atau night club yang berada dalam satu pekarangan Atlas *beach club*, hal ini dilakukan untuk memberikan pengalaman baru kepada pengunjung yang ingin menikmati suasana club yang berbeda tetapi dalam satu tempat yang sama. Artinya, pengunjung bisa menikmati Atlas *Beach Club* yang memberikan suasana outdoor dengan jam operasional 10.00 WITA hingga 21.00 WITA. Serta bisa menikmati Atlas *W Super Club* yang memberikan suasana indoor dengan jam operasional 23.00 WITA hingga 04.00 WITA. Setiap inovasi diterapkan untuk memenuhi tujuan bisnis. Upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya sangat bergantung pada kebahagiaan kerja para karyawannya. Penegasan tersebut sejalan dengan penelitian Afandi (2018) yang menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan.

Akibatnya, sumber daya manusia dipandang sebagai aset bisnis yang digunakan untuk mencapai tujuan bisnis. Menjadi bagian dari karyawan perusahaan Atlas tentu memerlukan skill berkomunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan wisatawan yang berkunjung. Karena setiap departemen di Atlas memiliki peran dan

tanggung jawab yang berbeda, setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang bervariasi. Secara umum, perusahaan selalu ingin meningkatkan kebahagiaan kerja pekerjanya. Karena derajat kepuasan kerja setiap individu berbeda-beda tergantung dari cita-cita yang ditanamkan dalam dirinya, maka kebahagiaan kerja merupakan urusan pribadi. Salah satu hal terpenting yang harus dihindari oleh bisnis untuk mencegah kerugian yang tidak disengaja adalah memiliki karyawan dengan kepuasan kerja di bawah standar. Hal ini akan mempersulit bisnis untuk beroperasi dan mencapai tujuannya.

Fenomena kepuasan kerja yang terjadi pada Atlas *Beach Festival* berdasarkan temuan dari pengamatan langsung dan percakapan dengan 10 karyawan, menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan pekerjaannya terlalu membebani dan atasan yang kurang adil dalam berperilaku. Terkadang beban kerja karyawan yang berlebihan, menyebabkan pekerjaan karyawan menjadi berlebihan. Terlihat pada karyawan yang masih melayani tamu yang melewati batas jam kunjungan ke Atlas, sehingga menjadikan karyawan memiliki pekerjaan yang berlebihan. Atlas biasanya tutup sampai jam 4 pagi, namun terkadang ada juga tamu yang masih disana sampai jam 6 pagi. Jadi karyawan yang mendapatkan jadwal bekerja diwaktu tersebut, harus melayani tamu sampai selesai. Pimpinan Atlas juga tidak mempertegas tamu yang berkunjung melewati batas operasional, karena menurut pimpinan Atlas tamu merupakan kunci utama pendapatan perusahaan. Hal ini menjadikan pimpinan Atlas masih kurang berperilaku adil kepada karyawan. Apalagi pekerjaan tersebut dilakukan setiap hari secara berulang pasti akan ada rasa lelah yang terus yang dirasakan, baik lelah mental dan lelah fisik. Sehingga karyawan merasa pencapaian hasil kerjanya tidak

optimal karena merasa kecewa dengan perlakuan yang didapatnya. Tentu saja, hal ini mungkin berdampak pada kebahagiaan kerja karyawan Atlas.

Pimpinan atlas juga terlihat kurang adil dalam berperilaku terhadap karyawan pada bidang *Vip Host* yang bertanggung jawab untuk memastikan *party* tamu diurus dari awal hingga akhir. Bisanya juga melibatkan membantu memesan meja dan memesan botol. *Vip Host* adalah titik kontak tamu untuk memberikan informasi tentang harga, penempatan meja, pemesanan dan membantu saat awal memasuki *club*. Terdapat 30 karyawan yang bekerja sebagai *Vip Host* di Atlas. Perilaku kurang adil pimpinan perusahaan terlihat dari rekomendasi tamu yang diberikan pimpinan hanya pada beberapa karyawan *Vip Host* saja. Tidak semua karyawan *Vip Host* diberikan rekomendasi tamu. Selain itu, tamu yang direkomendasikan adalah pengusaha Indonesia dengan skala besar. Tentu saja, hal ini menimbulkan kecemburuan di antara karyawan *Vip Host* lainnya. Sehingga karyawan merasa kecewa terhadap pimpinan yang kurang adil dalam berperilaku dan menyebabkan kepuasan kerja karyawannya masih belum optimal.

Pertimbangan komitmen organisasi mungkin juga berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Hal ini semakin dikuatkan oleh teori Mathis dan Jackson (2006) yang menyatakan bahwa pekerja yang lebih mengabdikan pada perusahaan lebih besar kemungkinannya untuk mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sedangkan pekerja yang kurang mengabdikan lebih besar kemungkinannya untuk mangkir dari pekerjaan dan mengalami tingkat kepuasan kerja yang luar biasa. Sikap perilaku seseorang terhadap organisasi yang diikutinya, yang meliputi loyalitas, dorongan yang kuat untuk bekerja mencapai tujuan organisasi, dan keinginan yang kuat untuk menjadi bagian dari perusahaan, disebut sebagai komitmen organisasi.

Komitmen organisasi menurut Greenberg dan Baron (2003:160) adalah sejauh mana karyawan mempunyai komitmen terhadap organisasinya dan ingin tetap menjadi anggota, termasuk rasa loyalitas terhadap karyawan lain dalam perusahaan atau bisnis. Sehingga komitmen organisasi menjadi urgensi perusahaan atau organisasi yang dinaungi tersebut bagi karyawannya untuk mampu bersinergi bersama mewujudkan cita-cita, tujuan, visi dan misi perusahaan. Komitmen organisasi mempunyai pengaruh besar terhadap prestasi kerja, menurut penelitian Eslami dan Gharakhani (2019); khususnya, semakin baik kinerja seseorang dalam pekerjaannya, semakin baik pula komitmen organisasinya. Namun, penelitian oleh Takaheghesang dkk. (2019) menunjukkan bahwa kinerja karyawan di tempat kerja tidak dipengaruhi secara signifikan oleh komite organisasi.

Faktor-faktor yang berkaitan dengan gaji juga dapat berdampak pada seberapa bahagia karyawan dalam pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Weldon (1999) yang menyatakan bahwa upah, bonus, dan hubungan antara kompensasi dan output karyawan merupakan sumber utama ketidakbahagiaan karyawan. Dengan demikian, remunerasi yang ditawarkan oleh organisasi mempunyai dampak besar terhadap seberapa bahagia karyawan dengan pekerjaannya. Praktik remunerasi yang digunakan suatu perusahaan berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik guna memenuhi kebutuhan bisnis dan karyawan, kompensasi merupakan alat yang sangat penting dibutuhkan. Karena hal ini membawa pengaruh pada pada bisnis dan kepentingan karyawan, penentuan gaji merupakan proses yang rumit dan menantang yang memerlukan pertimbangan cermat terhadap sejumlah elemen. gaji juga merupakan biaya yang dikeluarkan organisasi, yang biasanya

cukup tinggi. Membandingkan jumlah remunerasi yang diterima karyawan dengan apa yang seharusnya mereka dapatkan akan menentukan tingkat kepuasan mereka terhadapnya. Ketika gaji mereka sesuai dengan kinerja mereka, karyawan akan lebih mungkin merasa puas. Pembeneran ini membawa pada kesimpulan bahwa gaji mempunyai pengaruh yang besar terhadap seberapa bahagia seseorang dalam bekerja pekerja. Menurut penelitian Nugroho dkk. (2020), gaji berdampak besar terhadap seberapa bahagia karyawan dalam bekerja. Namun data penelitian Saputra pada tahun 2021 menunjukkan bahwa pendapatan tidak banyak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja seorang karyawan.

Berdasarkan temuan observasi awal dan percakapan singkat yang dilakukan dengan 10 karyawan *Atlas Beach Festival* mendapatkan hasil bahwa terdapat Fenomena pada komitmen organisasi karyawan yang terlihat di *Atlas Beach Festival*, yaitu permasalahan pada jam kerja karyawan. Terkadang Perusahaan mengubah jam kerja yang sudah di tentukan secara sepihak tanpa di informasikan terlebih dahulu kepada semua karyawan di *Atlas Beach Fest*. Komitmen yang kuat dari anggota staf akan menyebabkan mereka berinvestasi secara emosional pada perusahaan dan mendorong mereka untuk melakukan lebih dari sekadar panggilan tugas untuk memastikan keberhasilannya. Namun, mengingat fenomena yang terjadi di tempat kerja, peraturan jam kerja pegawai masih berimplikasi pada sejumlah pelanggaran komitmen pegawai. Secara khusus, keterlambatan merupakan salah satu indikator kurangnya disiplin di kalangan karyawan, pemberangkatan lebih awal, dan kedatangan setelah hari kerja yang ditentukan.

Fenomena komitmen organisasi yang terjadi di Atlas terlihat dari divisi *GRO*. Peran Divisi *GRO* di front office adalah bertindak sebagai penghubung atau

jembatan antara bisnis dan kliennya. *GRO* harus mengetahui produk-produk yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan. Permasalahannya dimulai pada pemimpin perusahaan yang awalnya memberikan komitmen bahwa paling banyak yang bekerja sebagai *GRO* adalah 6 orang, karena *Job Description GRO* tidaklah mudah dan gampang, tetapi pendapatan yang didapatkan lumayan besar. Karyawan *GRO* harus memiliki skill, pengetahuan dan perilaku yang baik untuk bisa menduduki posisi ini. Gaji *GRO* bergantung pada komisi yang dia dapatkan selama menjual produk-produk perusahaan. Jadi, semakin sedikit *GRO* yang bekerja disana, maka akan semakin besar jumlah gaji pokok dan komisi yang diterima dan sudah sesuai dengan pekerjaan yang mereka jalani. Seiring berjalannya waktu tepatnya pada awal tahun 2023, pemimpin perusahaan memperkerjakan 6 orang lagi untuk posisi *GRO*. Sekarang sudah ada dua belas *GRO* yang bekerja di Atlas. Hal ini menjadikan karyawan *GRO* yang sebelumnya, sudah tidak memiliki kepuasan kerja yang kurang optimal seperti tahun lalu. Sebagian karyawan *GRO* merasa kepuasan kerjanya kurang optimal karena komitmen organisasi sudah tidak di implementasikan sesuai dengan perjanjian diawal mereka bekerja sebagai *GRO*.

Selain komitmen organisasi, kompensasi juga bisa berdampak pada kebahagiaan kerja pekerja. Mengingat temuan observasi awal dan wawancara singkat secara langsung kepada 10 karyawan Atlas *Beach Festival* terdapat fenomena permasalahan pada kompensasi yang diberikan perusahaan. Pemberian kompensasi hendaknya dilakukan dengan adil. Adil dalam artian kompensasi yang diberikan harus sama rata, tetapi pada kenyatannya kompensasi tidak adil apa yang diberikan perusahaan kepada para pekerjanya. Gaji yang diperoleh karyawan Atlas bervariasi dari orang ke orang. Padahal dilihat dari sisi jabatan, *job description* dan



tanggung jawab memiliki kesetaraan dan kesamaan beban kerja satu sama lain. Terlihat dari karyawan yang melayani tamu sampai melewati batas jam kunjungan. Karyawan yang bertugas di waktu tersebut, tentu saja mendapatkan bonus tambahan dari perusahaan. Pada kenyatannya, tidak semua karyawan mendapatkan bonus dengan jumlah nominal yang sama. Nominal bonus antara karyawan satu dengan yang lain berbeda beda, padahal memiliki beban kerja yang sama. Hal tersebut menjadikan karyawan pada Atlas *Beach Fest* memperoleh kompensasi tidak adil, jika dibandingkan dengan karyawan pada *Beach club* tetangga yang berada di kawasan Pantai Berawa yaitu *Finns Beach club*. Ketidakpuasan dengan keadilan uang yang ditawarkan dan jumlah ini tidak cukup mengingat banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan Atlas. Dimana baik karyawan Atlas *Beach Festival* dan karyawan *Finns Beach club* memiliki beban kerja yang tidak jauh berbeda.

Berdasarkan uraian fenomena permasalahan yang sudah dipaparkan diatas dan kesenjangan hasil penelitian, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Atlas *Beach Festival* Bali”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang disebutkan di atas, Adapun permasalahan yang dapat diketahui diantaranya:

1. Kebahagiaan kerja merupakan salah satu aspek loyalitas karyawan yang patut diperhatikan untuk bisa mencapai tujuan perusahaan. Adapun permasalahan kepuasan kerja yang terlihat di Atlas, yaitu beban pekerjaan terlalu berat dan

atasan yang kurang adil dalam berperilaku. Sehingga karyawannya merasa pencapaian hasil kerjanya tidak optimal karena merasa kecewa dengan perlakuan yang didapatnya.

2. Kebahagiaan karyawan dengan pekerjaannya dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti dedikasi organisasi dan gaji. Adapun permasalahan komitmen organisasi dan kompensasi yang terlihat di Atlas, yaitu Atlas kurang memperkuat komitmen organisasi yang telah disesuaikan dari awal serta tidak adil dalam memberikan kompensasi pada karyawan.
3. Temuan penelitian sebelumnya terdapat kesenjangan atau perbedaan.

### **1.2 Pembatasan Masalah Penelitian**

Kajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran jelas mengenai sejumlah kekhawatiran batasan permasalahan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa topik atau informasi yang disajikan di dalamnya tidak melenceng dari pokok permasalahan yang diangkat, sehingga mencegah penjelasan menjadi terlalu panjang dan pada akhirnya menjelaskan tujuan utama pembicaraan.

Pembatasan ruang lingkup permasalahan diberikan sebagai upaya untuk mencegah pembicaraan melenceng dari inti permasalahan. Kebahagiaan kerja karyawan dipengaruhi oleh sejauh mana komitmen organisasi dan kompensasi di *Atlas Beach Festival* menjadi satu-satunya kendala permasalahan yang akan diteliti.

### **1.3 Rumusan Masalah Penelitian**

Dengan mengacu pada latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Atlas *Beach Festival*?
2. Apakah kompensasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Atlas *Beach Festival*?
3. Apakah komitmen organisasi dan kompensasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Atlas *Beach Festival*?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah di atas memungkinkan penulis untuk menentukan tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pekerja Atlas Beach Festival.
2. Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pekerja Atlas Beach Festival.
3. Untuk mengetahui apakah kompensasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pekerja terhadap pekerjaannya di Atlas Beach Festival.

#### 1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

##### 1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memperluas pemahaman kita tentang komitmen organisasi, gaji, dan kepuasan kerja dalam bidang administrasi sumber daya manusia.

##### 2. Manfaat Praktis

Untuk memaksimalkan kebahagiaan kerja karyawan, temuan penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pemilik *Atlas Beach Festival* dengan meningkatkan komitmen organisasi dan gaji.

