

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor andalan bagi perekonomian Indonesia. Salah satunya yaitu Pulau Bali. Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata favorit bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu daya tarik utama Pulau Bali adalah kuliner yang khas dan beragam, sehingga restoran menjadi salah satu komponen penting dalam industri pariwisata di Pulau Bali. Era globalisasi ini persaingan bisnis antar perusahaan menjadi sangat ketat. Dalam persaingan bisnis, perusahaan dituntut memiliki keunggulan agar dapat bersaing. Sumber daya manusia memiliki kedudukan yang sangat penting dan strategis di dalam perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, karena unsur utama dalam kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia sebagai motor penggerak, inspirasi, dan juga sebagai otak berjalannya suatu perusahaan. Tujuan perusahaan itu dapat tercapai tidak hanya bergantung pada peralatan serta sarana maupun prasarana yang lengkap, namun lebih kepada faktor sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

PT. Merta Surya Buana merupakan salah satu restoran yang cukup terkenal di kawasan Uluwatu, Bali. Hal ini dapat dilihat dari ulasan yang diberikan oleh pengunjung pada *Google Maps* yang sudah diulas oleh 2.029 orang dan memiliki *rating* bintang 4 (empat). Restoran ini menawarkan konsep makan

dengan suasana asri dan santai di siang hari serta suasana yang meriah di malam hari. PT. Merta Surya Buana menyediakan pilihan menu yang beragam dengan nuansa campuran antara Eropa dan Asia. Selain itu, PT. Merta Surya Buana juga menampilkan pertunjukan musik di setiap harinya serta pertunjukan tradisional di setiap hari kamis. Selain mengadakan pertunjukan musik, PT. Merta Surya Buana juga cukup sering mengadakan acara tertentu untuk menarik minat pengunjung. Mulai dari pameran seni, festival musik hingga mengadakan pasar sementara. Sebagai salah satu destinasi wisata populer di Bali, PT. Merta Surya Buana sering kali dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, PT. Merta Surya Buana perlu memastikan bahwa kinerja karyawannya selalu optimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Salah satu cara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah dengan cara memperhatikan kinerja karyawan. Kinerja merupakan hal yang penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut (Dessler, 2015), kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya kompensasi dan disiplin kerja. Kompensasi yang adil dan layak dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, sehingga karyawan akan lebih produktif dan memberikan pelayanan terbaik (Mondy & Noe, 2005) Sementara itu, disiplin kerja yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan teratur, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien (Mangkunegara, 2013).

Kompensasi yang diberikan kepada karyawan PT. Merta Surya Buana perlu diperhatikan agar sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten (UMK)

Badung yang berlaku. Pada tahun 2024, UMK Badung ditetapkan sebesar Rp.3.318.628,06 (Disnaker Bali, 2024). Selain itu, disiplin kerja juga memegang peranan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan teratur, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Namun, berdasarkan observasi dan wawancara awal, terdapat indikasi bahwa kinerja karyawan PT. Merta Surya Buana belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya keluhan dari pelanggan yang memberikan ulasan bintang 1 (satu) pada *Google Maps* dterkait pelayanan yang kurang memuaskan. Selain itu, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu staf PT. Merta Surya Buana, beberapa target yang diberikan manajemen juga belum dapat tercapai sepenuhnya. hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1. 1  
Penjualan PT. Merta Surya Buana bulan November 2023 - April 2024

Bulan	Penjualan		
	Target	Realisasi	Capaian
November 2023	Rp. 1.400.000.000	Rp. 1.287.000.000	91,92%
Desember 2023	Rp. 1.400.000.000	Rp. 1.480.000.000	105,71%
Januari 2024	Rp. 1.400.000.000	Rp. 1.150.000.000	82,14%
Februari 2024	Rp. 1.300.000.000	Rp. 1.059.000.000	81,46%
Maret 2024	Rp. 1.300.000.000	Rp. 1.029.000.000	79,15%
April 2024	Rp. 1.400.000.000	Rp. 1.098.000.000	78,42%

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 kinerja karyawan PT Merta Surya Buana dari 6 bulan terakhir rata-rata keseluruhan persentase kinerja karyawan menurun. Penurunan persentase kinerja karyawan dapat dilihat dari capaian atau realisasi dari 6 bulan terakhir yang hasilnya tidak konsisten bahkan cenderung menurun. Di sisi lain, karyawan di PT. Merta Surya Buana sudah

mendapatkan kompensasi yang cukup baik, mulai dari gaji yang sudah sesuai dengan UMK, selain mendapatkan gaji pokok, karyawan PT. Merta Surya Buana juga mendapatkan uang servis, *tipping*, dan uang makan. Selain itu karyawan juga mendapatkan BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan. Berdasarkan hal tersebut, kompensasi karyawan terbilang cukup meskipun ada beberapa karyawan yang mengeluh terkait pemberian kompensasi oleh perusahaan. Beberapa karyawan masih banyak menyampaikan keluhan terkait kompensasi yang tidak didapatkan di PT. Merta Surya Buana namun didapatkan di tempat lain, misalnya seperti uang bensin, uang *laundry*, dan tunjangan jabatan. Selain itu, terdapat juga beberapa karyawan yang beranggapan bahwa terkadang besarnya tanggung jawab pekerjaan tidak sesuai dengan penghasilan yang didapatkan.

Disamping itu faktor lain yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan adalah masalah disiplin kerja. PT. Merta Surya Buana yang memiliki kegiatan operasional yang padat sangat memperhatikan tingkat kedisiplinan karyawan. Hal ini karena tingkat disiplin dapat mempengaruhi bagaimana karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang dimilikinya. Apabila karyawan tidak disiplin pada saat bekerja tentu saja dapat menimbulkan kendala dalam mencapai target perusahaan. Disiplin karyawan pada saat bekerja juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu aspek penting dalam mencapai target perusahaan. Apabila karyawan tidak memiliki disiplin kerja yang baik, maka karyawan bekerja tidak sesuai dengan aturan dan kaidah yang telah ditetapkan perusahaan. Seperti halnya pelayanan kepada pelanggan yang lambat akan menimbulkan keluhan dari keluhan yang nantinya

mempengaruhi penilaian keluhan terhadap perusahaan. Tingkat kedisiplinan karyawan juga dinilai masih rendah, seperti karyawan yang hadir terlambat dari jadwal kerja yang sudah ditentukan serta pulang mendahului dari jadwal kerja yang sudah ditentukan sehingga menyebabkan kinerja yang kurang maksimal akibat waktu yang seharusnya digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan menjadi tidak efisien. Selain itu, masih ada beberapa karyawan yang kurang memperhatikan kerapian dan penampilan pada saat bekerja.

Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Merta Surya Buana. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, pihak manajemen restoran dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi pihak manajemen PT. Merta Surya Buana dalam mengelola sumber daya manusianya, khususnya dalam hal kompensasi dan disiplin kerja.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten. Hasil penelitian menurut (Zaini, 2021), bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga disampaikan oleh (Lilis Muchlisa & Nuridin, 2019) bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, hasil penelitian (Marlius & Pebrina, 2022) memiliki hasil yang tidak sejalan, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian (Tangkeallo & Salomba, 2021) menunjukkan bahwa disiplin

karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, hasil penelitian (Fathoni Rodli et al., 2021) memiliki hasil penelitian yang tidak sejalan, dimana disiplin kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga, penelitian sebelumnya menunjukkan hasil penelitian yang berbeda-beda dan tidak konsisten. Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dipaparkan serta hasil penelitian terdahulu yang masih terdapat ketidaksesuaian maka akan dilaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Merta Surya Buana”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi yaitu sebagai berikut.

1. Kinerja karyawan yang belum optimal.
2. Adanya ketidakpuasan terkait pemberian kompensasi.
3. Disiplin kerja karyawan yang kurang baik.
4. Adanya inkonsistensi dari hasil penelitian-penelitian terdahulu.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan dengan berfokus pada variabel yang digunakan. Dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka penelitian ini hanya difokuskan pada kaitan kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta batasan masalah yang sudah ditetapkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Merta Surya Buana?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Merta Surya Buana?
3. Apakah kompensasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Merta Surya Buana?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Merta Surya Buana.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Merta Surya Buana.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Merta Surya Buana.

#### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang

manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi sehingga dapat dijadikan pertimbangan atau masukan kepada manajemen PT. Merta Surya Buana.

