

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan saat ini khususnya pada era globalisasi, perusahaan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri agar tetap dapat bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis global yang semakin ketat dan meningkat. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan SDM yang berkualitas, kreatif, inovatif, berdaya saing tinggi, serta memiliki kinerja yang tinggi. Perusahaan juga dituntut untuk lebih mampu mengelola dan mengembangkan dengan sebaik-baiknya segala potensi dan kualitas SDM agar perusahaan tidak mengalami penurunan kinerja dan demi tercapainya tujuan perusahaan (Trisna dan Guridno, 2021). Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan karena sumber daya manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan. Dimana maju mundurnya suatu perusahaan bergantung pada peran yang dijalankan oleh manusia selaku pelaksana pekerjaan. Untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan sangat ditentukan bagaimana organisasi atau perusahaan mengelola sumber daya manusia dengan baik, khususnya dalam meningkatkan kinerja karyawan (Anggraini, 2019). Kinerja karyawan memainkan peran penting dalam keberhasilan organisasi atau dalam perusahaan, karena keberhasilan tersebut sangat bergantung pada performa

karyawan yang terlibat. Kinerja karyawan yang baik dapat diukur dari kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan yang dicapai oleh setiap individu dalam menjalankan tugas yang telah diberikan sesuai dengan tanggung jawabnya (Anggraini, 2019).

Mangkuprawira (2015) menjelaskan beberapa aspek yang memiliki pengaruh terhadap kinerja yaitu: 1) Faktor Individual diantaranya wawasan, keahlian, kemahiran, rasa percaya diri, dorongan dan komitmen yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, 2) Faktor Pemimpin, diantaranya kapasitas pimpinan beserta tim untuk memberikan motivasi, semangat, petunjuk dan dorongan kerja untuk pegawai, 3) Faktor Tim, diantaranya mutu dorongan dan motivasi oleh teman sejawat dalam satu tim, rasa percaya antar sesama rekan kerja, rasa kompak, dan keakraban anggota tim, 4) Faktor System, diantaranya prosedur kerja, sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan, kompensasi dan budaya kerja perusahaan, 5) Faktor Kontekstual, meliputi target dan peralihan lingkungan baik lingkungan luar maupun dalam (Mangkunegara, 2017).

Dari pernyataan tersebut maka diketahui bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi, di antaranya adalah kompensasi dan *work life balance*. Kompensasi yang adil dan memadai menjadi salah satu pendorong utama bagi pegawai untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan. Ketika karyawan merasa bahwa imbalan yang diterima sebanding dengan kontribusi mereka, karyawan cenderung lebih termotivasi untuk bekerja keras dan meningkatkan produktivitas (Ningsih dkk, 2024). Namun, tidak hanya kompensasi yang berperan penting. Menurut Weerakkod & Mendis (2017), *work life balanced* adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyesuaikan pola kerja dari karyawan agar dapat menjalankan urusan tanggung jawab mereka di

rumah dengan pekerjaan yang mereka lakukan di perusahaan agar bisa jalan seimbang. Menurut Andini & Surjanti (2017), *work life balance* ialah bentuk kebijakan dari perusahaan agar karyawan bebas mengatur waktu antara di tempat kerja mereka dengan waktu untuk keperluan lain di luar perusahaan seperti urusan keluarga, hobi, seni, studi, dan lain-lain. *Work life balance* bagi individu karyawan adalah kemampuan untuk mengelola dan menyeimbangkan antara tanggung jawab pekerjaan dan kebutuhan pribadi secara seimbang, sehingga keduanya dapat berjalan tanpa saling mengganggu. Bagi karyawan, *work life balance* berperan penting dalam mengurangi stres, meningkatkan kesejahteraan, dan memelihara produktivitas. Sehingga inilah peran motivasi menjadi sangat krusial. Motivasi berfungsi sebagai pengintervensi yang menghubungkan kompensasi dan *work life balance* dengan kinerja. Karyawan yang termotivasi mampu memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada, baik itu kompensasi yang diterima maupun *work life balance* yang mendukung, untuk mencapai kinerja optimal. Dengan motivasi yang kuat, karyawan akan lebih berusaha untuk mengatasi tantangan, beradaptasi dengan perubahan, dan berkontribusi pada tujuan tim dan organisasi secara keseluruhan (Hafidzi dkk, 2023).

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai balasan jasa untuk kerja mereka, dalam suatu organisasi. Masalah kompensasi merupakan suatu yang sangat kompleks, namun paling penting bagi karyawan maupun organisasi itu sendiri. Dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitasnya salah satu upaya yang ditempuh organisasi untuk menciptakan kondisi tersebut adalah dengan memberikan kompensasi yang memuaskan (Zohriah dkk, 2023). Kompensasi tidak hanya mencakup gaji pokok, tetapi juga berbagai tunjangan,

bonus, dan penghargaan lainnya yang diberikan kepada karyawan. Ketika kompensasi dirancang dengan baik, hal ini dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan (Sudiantini dkk, 2023).

Karyawan yang merasa dihargai melalui kompensasi yang adil cenderung lebih berkomitmen terhadap organisasi, sehingga mereka lebih termotivasi untuk mencapai dan melampaui target kinerja. Penelitian menunjukkan bahwa imbalan finansial yang kompetitif dapat menarik dan mempertahankan talenta terbaik, yang pada gilirannya berkontribusi pada produktivitas perusahaan. Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Irfani (2023) dimana dinyatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Citra Mitra Niaga. Namun hasil berbeda diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2023) dinyatakan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Inkonsistensi hasil penelitian tersebut menjadi dorongan peneliti untuk menguji kembali pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.

Menurut Lumunon dkk (2019) *work life balance* dapat didefinisikan sebagai kondisi seorang individu yang dapat mengatur waktu dengan baik atau dapat menyelaraskan antara pekerjaan di tempat kerja, kehidupan dalam keluarga, dan kepentingan pribadi. Sedangkan menurut Saina dkk (2016) *work life balance* dapat diartikan sebagai keseimbangan antara kehidupan individu dalam menjalankan peran ganda pada kehidupan kerja dan pribadi. *Work life balance* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan, karena keseimbangan ini memungkinkan karyawan untuk menjalankan peran di pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan optimal. Ketika karyawan merasa memiliki waktu dan energi yang

cukup untuk keluarga, teman, dan aktivitas di luar pekerjaan, karyawan cenderung lebih termotivasi, fokus, serta memiliki kesehatan fisik dan mental yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas serta kualitas kerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Muharto (2022) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Livia Mandiri Sejati Pasuruan. Namun hasil berbeda diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Sidik (2019) yang menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BMT Permata Jawa Timur. Adanya inkonsistensi hasil penelitian tersebut menjadi dorongan peneliti untuk menguji kembali pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan.

Semua Perusahaan terus berupaya untuk mampu meningkatkan produktivitas dengan meningkatkan kinerja karyawan tidak terkecuali pada industri perhotelan atau akomodasi. Industri perhotelan atau akomodasi di Indonesia sangat berkembang pesat mengingat bahwa perekonomian Indonesia sangat bergantung pada industri pariwisata (Rianty dan Prastian, 2024). Bali merupakan daerah yang tumbuh dan berkembang pesat dalam sektor pariwisata sehingga tak heran jika banyak menjamur perusahaan-perusahaan akomodasi seperti hotel, villa, dan lain-lain. Wisatawan mancanegara yang datang langsung pada bulan Desember tercatat sebanyak 481.646 (Badan Pusat Statistik, 2024). Salah satu kabupaten yang mengalami peningkatan kunjungan yang pesat ialah kabupaten Karangasem. Kunjungan wisatawan ke kabupaten Karangasem sepanjang tahun 2023 mencapai 1.211.735 dimana jumlah ini meningkat drastis dari tahun 2022 (Badan Pusat

Statistik, 2023). Wilayah Karangasem yang kaya akan wisata alamnya menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan untuk datang dan berkunjung.

PT Alam Batu Beach Bungalow merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang terletak di kabupaten Karangasem tepatnya di desa Kubu Karangasem. Alam Batu Beach merupakan resort yang menggunakan alam sekitar sebagai salah satu daya tarik selain daripada fasilitas yang ada. Fenomena yang terjadi di PT Alam Batu Beach Bungalow ialah pada kompensasi yang diberikan kepada karyawan. Jumlah karyawan di PT Alam Batu Beach Bungalow adalah sebanyak 49 orang karyawan warga negara Indonesia dan 2 warga negara asing, dengan setiap karyawan menerima pembagian tip dan service charge dalam jumlah yang sama. Namun, besaran tip dan service charge yang diterima dapat berbeda setiap bulannya. Berikut data tip, service charge dan gaji karyawan pada PT Alam Batu Beach disajikan dalam Tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Tip Karyawan PT Alam Batu Beach Bulan Januari Hingga September
Tahun 2024

TIP 49 Karyawan
Januari sd September

Bulan	Tip/orang	Tip total 49 karyawan
Januari	Rp1,974,495.00	Rp 96,750,255.00
Februari	Rp -	Rp -
Maret	Rp2,453,178.00	Rp 120,205,722.00
April	Rp2,526,097.00	Rp 123,778,753.00
Mei	Rp3,943,372.00	Rp 193,225,228.00
Juni	Rp2,473,232.00	Rp 121,188,368.00
Juli	Rp4,045,020.00	Rp 198,205,980.00
Agustus	Rp3,763,155.00	Rp 184,394,595.00
September	Rp6,976,371.00	Rp 341,842,179.00
Total TIP Jan-sep		Rp1,379,591,080.00

Tabel di atas menggambarkan rincian distribusi tip bagi 49 karyawan PT Alam Batu Beach Bungalow dari Januari hingga September tahun 2024, dengan nominal yang bervariasi setiap bulannya. Ketidakkonsistenan dalam jumlah tip, seperti pada bulan Februari yang tidak memberikan tip sama sekali dan peningkatan signifikan pada bulan September, menunjukkan adanya fluktuasi pendapatan tambahan yang dapat memengaruhi kesejahteraan finansial dan motivasi karyawan. Fluktuasi ini berpotensi memengaruhi persepsi karyawan terhadap stabilitas kompensasi dan, secara langsung, work-life balance mereka. Hal ini menjadi dasar penting untuk meneliti bagaimana kompensasi yang tidak tetap serta aspek work-life balance berpengaruh pada kinerja karyawan, terutama dengan mempertimbangkan peran motivasi sebagai faktor mediasi yang mendorong mereka mencapai hasil kerja yang optimal di PT Alam Batu Beach Bungalow.

Tabel 1.2
Data Service Charge Karyawan PT Alam Batu Beach Bulan Januari Hingga September Tahun 2024

Service Charge 49 Karyawan Januari sd September

Bulan	Service Charge/orang	Service Charge total 49 karyawan
Januari	352,384	Rp 17,266,816.00
Februari	162,758	Rp 7,975,150.32
Maret	315,208	Rp 15,445,192.00
April	957,986	Rp 46,941,314.00
Mei	382,753	Rp 18,754,897.00
Juni	436,558	Rp 21,391,342.00
Juli	448,335	Rp 21,968,415.00
Agustus	739,387	Rp 36,229,963.00
September	558,829	Rp 27,382,621.00
Total ServiceJan-sep		Rp 213,355,710.32

Tabel di atas menampilkan variasi *service charge* yang diterima oleh 49 karyawan PT Alam Batu Beach Bungalow dari bulan Januari hingga September. Terlihat bahwa jumlah *service charge* per orang berubah-ubah setiap bulan, dengan puncaknya terjadi pada bulan April dan penurunan signifikan di bulan Februari. Fluktuasi ini menandakan ketidakpastian dalam penghasilan tambahan karyawan, yang bisa berdampak pada perencanaan finansial. Ketidakstabilan dalam komponen kompensasi seperti *service charge* ini mampu memengaruhi motivasi dan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Tabel 1.3
Data Gaji Karyawan PT Alam Batu Beach Bulan Januari Hingga September
Tahun 2024

Gaji
Karyawan
Januari sd September

Bulan	Gaji total 49 karyawan	Bulan	Gaji 2 WNA
Januari	Rp 159,816,000.00	Januari	\$ 3,500
Februari	Rp 159,816,000.00	Februari	\$ 3,500
Maret	Rp 159,816,000.00	Maret	\$ 3,500
April	Rp 159,816,000.00	April	\$ 3,500
Mei	Rp 159,816,000.00	Mei	\$ 3,500
Juni	Rp 159,816,000.00	Juni	\$ 3,500
Juli	Rp 159,816,000.00	Juli	\$ 3,500
Agustus	Rp 159,816,000.00	Agustus	\$ 3,500
September	Rp 159,816,000.00	September	\$ 3,500
Total Gaji Jan-sep	Rp 1,438,344,000.00	Total Gaji Jan-sep	\$ 31,500
		Total Gaji Jan-sep	Rp 496,440,000

Data gaji pada PT Alam Batu Beach Bungalow mengindikasikan adanya potensi masalah terkait kepuasan dan motivasi kerja karyawan. Meskipun gaji pokok bagi karyawan lokal dan asing relatif stabil setiap bulannya, terdapat

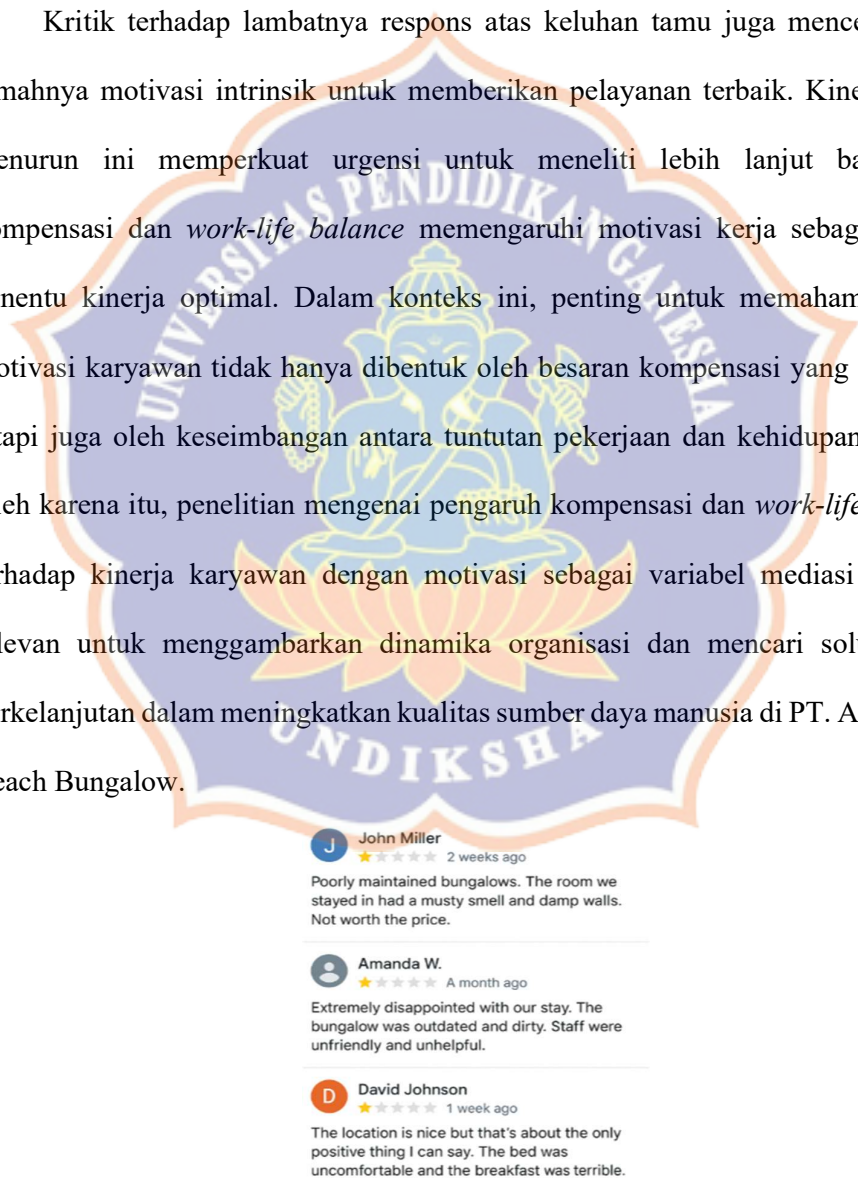
komponen kompensasi lain, seperti tip dan *service charge*, yang bervariasi secara signifikan. Fluktuasi yang tinggi dalam pendapatan bulanan ini dapat menciptakan ketidakpastian finansial bagi karyawan. Ketidakpastian ini berpotensi mempengaruhi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*), karena karyawan dapat merasa perlu bekerja lebih keras untuk memperoleh penghasilan yang layak setiap bulan (Prianggono, 2023). Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat motivasi serta kinerja karyawan di tempat kerja, yang pada akhirnya berisiko menurunkan produktivitas secara keseluruhan (Prianggono, 2023).

Berdasarkan data gaji yang tersedia, terdapat variasi dalam jumlah kompensasi yang diterima oleh para karyawan, baik dari segi gaji pokok, potongan BPJS, pajak, dan komponen tambahan seperti tip serta *service charge*. Namun, terdapat disparitas yang dapat berdampak pada motivasi kerja karyawan. Faktor ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam sistem kompensasi di perusahaan tersebut.

Penurunan kinerja karyawan juga terlihat dengan dari ulasan buruk yang diberikan oleh para pengunjung yang data di PT Alam Batu Beach Bungalow. Berbagai keluhan pelanggan terhadap pelayanan di PT. Alam Batu Beach Bungalow menunjukkan adanya indikasi permasalahan dalam kinerja karyawan. Tamu mengeluhkan sikap karyawan yang kurang ramah, lambat merespons permintaan, hingga tidak sigap dalam menangani komplain. Hal ini mencerminkan kemungkinan rendahnya motivasi kerja yang bisa dipengaruhi oleh ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi yang tidak sebanding dengan beban kerja, serta kurangnya penghargaan atas kontribusi individu. Selain itu, munculnya komentar

mengenai fasilitas yang kurang bersih dan tidak siap digunakan mengarah pada lemahnya pengawasan serta minimnya rasa tanggung jawab personal karyawan dalam menjalankan tugas. Kondisi tersebut berpotensi berasal dari ketidakseimbangan *work-life balance*, di mana karyawan mengalami kelelahan, kejenuhan, atau kurangnya waktu pemulihan akibat beban kerja yang tidak proporsional.

Kritik terhadap lambat respons atas keluhan tamu juga mencerminkan lemahnya motivasi intrinsik untuk memberikan pelayanan terbaik. Kinerja yang menurun ini memperkuat urgensi untuk meneliti lebih lanjut bagaimana kompensasi dan *work-life balance* memengaruhi motivasi kerja sebagai faktor penentu kinerja optimal. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa motivasi karyawan tidak hanya dibentuk oleh besaran kompensasi yang diterima, tetapi juga oleh keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kompensasi dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel mediasi menjadi relevan untuk menggambarkan dinamika organisasi dan mencari solusi yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di PT. Alam Batu Beach Bungalow.



Gambar 1.1 Ulasan Buruk Pengunjung PT Alam Batu Beach Bungalow

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan data okupansi memberikan gambaran bahwa tingkat penjualan kamar secara keseluruhan cukup baik. Dari pola yang ada, sebagian besar kamar terisi secara konsisten hampir setiap hari, yang menunjukkan bahwa permintaan atas kamar cukup stabil. Okupansi yang menunjukkan kamar terisi sangat dominan, menandakan tingkat hunian yang tinggi dalam periode waktu yang diamati. Sementara itu, ada beberapa hari di mana kamar-kamar tidak terisi, namun jumlahnya relatif sedikit dibandingkan dengan hari-hari di mana kamar terisi penuh. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, okupansi tetap terjaga di tingkat yang baik, meskipun ada beberapa periode waktu di mana kamar kosong. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penjualan kamar di PT Alam Batu Beach berjalan dengan lancar dan memiliki performa yang kuat dari segi okupansi, meskipun ada sedikit fluktuasi dalam pemakaian kamar di waktu-waktu tertentu.

Fluktuasi pada komponen kompensasi seperti tip dan *service charge* mencerminkan potensi penurunan motivasi serta kinerja karyawan di PT Alam Batu Beach Bungalow. Fenomena lain yang turut memperkuat kondisi tersebut ialah meningkatnya angka absensi dan turnover selama periode Januari hingga September 2024. Data internal perusahaan mencatat adanya enam kasus pengunduran diri karyawan dalam kurun waktu sembilan bulan. Pergantian ini tidak seluruhnya dapat segera digantikan, sehingga menimbulkan ketimpangan dalam pembagian beban kerja.

Jumlah ketidakhadiran tanpa keterangan (α) menunjukkan peningkatan dari bulan ke bulan dengan total akumulasi mencapai 49 hari. Sementara itu, pengajuan cuti dan izin resmi tercatat lebih dari 110 hari. Kondisi ini

mengindikasikan adanya kelelahan kerja, kejenuhan, atau ketidakpuasan yang tidak tersampaikan secara langsung oleh karyawan. Meningkatnya absensi dan turnover menjadi cerminan dari rendahnya motivasi dan terganggunya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Ketika kompensasi tidak sebanding dengan beban kerja serta waktu pemulihan diri semakin terbatas, maka loyalitas dan kehadiran karyawan cenderung menurun. Tingkat turnover dan absensi yang tinggi berpotensi mengganggu stabilitas operasional, menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, dan berdampak langsung pada penurunan kinerja.

Tingkat penjualan kamar yang baik, yang tercermin melalui okupansi yang stabil, memang menunjukkan efektivitas kinerja karyawan dan fokus mereka terhadap kepuasan pelanggan. Namun, okupansi yang tinggi juga kerap menuntut tenaga ekstra, karena karyawan terkadang harus bekerja lebih dari 8 jam untuk memastikan kamar siap pakai dengan standar yang baik. Tingkat penjualan kamar yang baik, seperti yang tercermin dari okupansi yang stabil, menunjukkan efektivitas kinerja karyawan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Berdasarkan data tarif kamar yang tersedia, rata-rata harga kamar (*Average Room Rate/ARR*) dapat diperkirakan dari kategori akomodasi yang ditawarkan. Misalnya, tarif per malam untuk kamar Bungalow dengan AC adalah US\$ 192 untuk *double occupancy* dan US\$ 146 untuk *single occupancy*, sementara kategori *Single Bungalow* (Sendiri) dengan AC memiliki tarif US\$ 110 per malam. Villa Ayam 1 atau 2 dengan AC memiliki tarif US\$ 230 untuk *double occupancy* dan US\$ 175 untuk *single occupancy*. Villa Ayam 1 & 2, yang dirancang untuk empat orang, dikenakan tarif US\$ 402 per malam.

Meskipun tarif kamar ini sudah mencakup sarapan, okupansi tinggi tidak selalu berdampak langsung pada peningkatan pendapatan signifikan, terutama jika pemesanan lebih banyak terjadi pada kategori kamar dengan tarif lebih rendah. Selain itu, okupansi tinggi menuntut karyawan untuk bekerja ekstra guna memastikan kamar tetap memenuhi standar kualitas yang diharapkan tamu, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas. Dengan tanggung jawab tambahan seperti ini, karyawan sering kali harus bekerja lebih dari 8 jam per hari untuk menjaga performa operasional dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan okupansi tidak hanya mencerminkan keberhasilan manajemen tetapi juga menuntut beban kerja yang lebih besar bagi karyawan di lapangan.

Terdapat beberapa komplain dari beberapa pengunjung yang diutarakan melalui kotak pesan dan saran. Berikut adalah beberapa komplain tersebut:

"The service was very slow, and we had to wait over 30 minutes for our order to be taken."

"The cleanliness of the restroom was not up to standard, which was quite disappointing."

"Several facilities in the hotel room were not functioning properly, such as the air conditioning and the shower."

"Koneksi Wi-Fi sangat lemah dan sering terputus, membuat sulit untuk bekerja menggunakan internet."

Komplain yang diterima dari pengunjung, seperti pelayanan yang lambat, kebersihan toilet yang tidak memadai, fasilitas kamar hotel yang tidak berfungsi dengan baik, dan koneksi Wi-Fi yang lemah, mencerminkan adanya masalah dalam kinerja karyawan di PT. Alam Batu Beach Bungalow. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa terdapat aspek-aspek pelayanan yang kurang optimal, yang

bisa memengaruhi tingkat kepuasan tamu dan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

Di sisi lain, meskipun okupansi tinggi sering berpotensi meningkatkan pendapatan tambahan bagi karyawan melalui tip, namun tip tersebut dikelola secara terpusat oleh perusahaan dan dibagikan merata, sehingga tidak selalu mencerminkan beban kerja individu. Kondisi ini dapat berdampak pada kehidupan sosial karyawan, terutama di Bali, di mana nilai budaya *menyama braya* sangat kuat. Karyawan yang kurang memiliki waktu luang karena beban kerja yang tinggi akan sulit menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*), yang pada akhirnya dapat memengaruhi kesejahteraan karyawan.

Kebutuhan untuk memahami pengaruh kompensasi dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan dalam konteks perusahaan perhotelan, terutama di Bali yang merupakan destinasi pariwisata utama dengan persaingan bisnis yang ketat adalah hal yang penting. PT Alam Batu Beach Bungalow sebagai salah satu perusahaan di sektor ini menghadapi tantangan besar dalam mengelola kinerja karyawan, terutama mengingat fluktuasi yang signifikan dalam komponen kompensasi seperti tip dan service charge yang diterima karyawan setiap bulan. Variasi pendapatan tambahan yang tidak tetap berpotensi memengaruhi motivasi, kepuasan kerja, serta keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan karyawan, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kinerja keseluruhan.

Karyawan yang merasa tidak memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, karena beban kerja yang tinggi, mungkin akan mengalami stres yang dapat menurunkan produktivitas dan kualitas pekerjaan. Di sisi lain, kompensasi yang tidak konsisten bisa menciptakan ketidakpastian finansial, yang

juga dapat mengganggu motivasi untuk bekerja dengan maksimal. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami lebih dalam mengenai hubungan antara kompensasi, keseimbangan hidup dan pekerjaan, serta kinerja karyawan dalam sektor perhotelan yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggan dan produktivitas karyawan.

Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat *work-life balance* karyawan hotel dan untuk memahami dampaknya terhadap kinerja dan retensi karyawan, terutama dalam industri perhotelan Bali yang sangat kompetitif dan sensitif terhadap budaya setempat. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan judul **“Pengaruh Kompensasi dan *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Mediasi pada PT Alam Batu Beach Bungalow”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, beberapa masalah yang diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat disparitas dalam kompensasi yang diterima oleh karyawan di PT Alam Batu Beach Bungalow, yang berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan.
- 2) Kinerja karyawan di PT Alam Batu Beach Bungalow perlu dievaluasi dalam konteks bagaimana kompensasi dan *work life balance* memengaruhi produktivitas dan kepuasan pelanggan.
- 3) Okupansi yang tinggi juga kerap menuntut tenaga ekstra, karena karyawan terkadang harus bekerja lebih dari 8 jam untuk memastikan kamar siap pakai

dengan standar yang baik. Di sisi lain, meskipun okupansi tinggi sering berpotensi meningkatkan pendapatan tambahan bagi karyawan melalui tip, namun tip tersebut dikelola secara terpusat oleh perusahaan dan dibagikan merata, sehingga tidak selalu mencerminkan beban kerja individu. Kondisi ini dapat berdampak pada kehidupan sosial karyawan, terutama di Bali, di mana nilai budaya *menyama braya* sangat kuat.

- 4) Hasil penelitian terdahulu menunjukkan inkonsistensi dalam pengaruh kompensasi dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai mediasi.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini akan berfokus pada kompensasi dan *work life balance* yang mampu memengaruhi kinerja karyawan melalui motivasi pada PT Alam Batu Beach Bungalow. Penekanan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Alam Batu Beach Bungalow.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Alam Batu Beach Bungalow?
- 2) Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada PT Alam Batu Beach Bungalow?

- 3) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh motivasi pada PT Alam Batu Beach Bungalow?
- 4) Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh motivasi pada PT Alam Batu Beach Bungalow?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis :

- 1) Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Alam Batu Beach Bungalow.
- 2) Pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada PT Alam Batu Beach Bungalow.
- 3) Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh motivasi pada PT Alam Batu Beach Bungalow.
- 4) Pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh motivasi pada PT Alam Batu Beach Bungalow.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dengan harapan dapat meningkatkan pemahaman dan ilmu pengetahuan terkait pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam konteks kompensasi dan *work life balance* di sektor pariwisata. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi bagi peneliti dalam menyelesaikan pendidikan pasca sarjana dan menambah wawasan akademis dalam manajemen kinerja karyawan. Bagi PT Alam Batu Beach Bungalow, hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan untuk meningkatkan kualitas

kompensasi dan menciptakan *work life balance* yang lebih mendukung, guna meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Fasilitas akomodasi juga akan mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu. Penelitian ini memiliki manfaat signifikan bagi berbagai pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan.

1.7 Penjelasan Istilah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah yang memiliki makna khusus yang perlu dijelaskan agar memudahkan pemahaman pembaca terhadap konteks penelitian. Berikut adalah penjelasan istilah-istilah yang relevan dalam penelitian ini: Disparitas: istilah Bahasa Indonesia yang berarti perbedaan atau jarak. Okupansi: jumlah unit yang terpakai dalam suatu bangunan yang bergerak di bidang property baik hotel, ruangan maupun rumah sakit.

1.8 Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa asumsi yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan penelitian dan hasil yang mungkin diharapkan. Berikut adalah beberapa asumsi yang mendasari penelitian ini:

- 1) Karyawan di PT Alam Batu Beach Bungalow memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya kompensasi yang adil dan *work life balance* dalam mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan.
- 2) Sistem kompensasi yang diterapkan di PT Alam Batu Beach Bungalow sudah sesuai dengan standar industri, dan *work life balance* yang mendukung telah terjalin, memungkinkan interaksi positif antara karyawan dan pimpinan.

1.9 Rencana Publikasi

Pada akhir laporan penelitian ini, peneliti berencana untuk mengubah temuan kami menjadi sebuah artikel yang akan diajukan untuk publikasi dalam jurnal *Manajemen Bisnis* dengan status Sinta 2.

