

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aspek paling penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya sangat tergantung pada bagaimana SDM menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya mendukung, tetapi juga mampu memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Lingkungan kerja yang baik berperan dalam membangun semangat dan komitmen karyawan, yang pada gilirannya akan mendorong peningkatan produktivitas dan kinerja secara keseluruhan. Manajemen perusahaan memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola SDM agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Mengelola SDM dengan baik bukan hanya soal memberikan instruksi atau mengawasi pekerjaan, tetapi juga melibatkan pengembangan potensi karyawan, menciptakan hubungan kerja yang positif, serta menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan bekerja. Peningkatan produktivitas SDM tidak hanya akan menguntungkan perusahaan, tetapi juga memberikan kepuasan bagi karyawan karena mereka merasa dihargai dan didukung dalam mencapai tujuan pribadi dan profesional mereka.

Peran SDM dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya tidak dapat dipandang sebelah mata. Karyawan adalah individu yang menyediakan jasa baik dalam bentuk kontribusi pemikiran maupun tenaga. Mereka adalah bagian tak

terpisahkan dari roda operasional perusahaan yang terus berputar. Setiap kontribusi yang mereka berikan, baik dalam bentuk ide-ide kreatif, inovasi, maupun tenaga fisik dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, merupakan modal penting bagi perusahaan untuk tetap kompetitif. Sebagai bentuk apresiasi terhadap kontribusi tersebut, perusahaan memberikan kompensasi yang telah disepakati sebelumnya. Kompensasi ini bisa berupa gaji, bonus, tunjangan, atau bentuk lain yang sesuai dengan hasil kerja dan prestasi karyawan.

Industri perhotelan memainkan peran penting dalam perekonomian global, terutama dalam menciptakan lapangan kerja yang luas dan beragam. Namun, sektor ini sering dihadapkan pada tantangan besar terkait manajemen sumber daya manusia, terutama dalam mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi. Kinerja karyawan di hotel sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompensasi yang mereka terima serta lingkungan kerja yang mereka alami. Kompensasi yang adil dan lingkungan kerja yang kondusif terbukti meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada tamu hotel (Dorta-Afonso *et al.*, 2021)

Penelitian menunjukkan bahwa dalam industri perhotelan, faktor kompensasi tidak hanya berupa gaji, tetapi juga insentif, bonus, serta tunjangan lainnya. Pemberian kompensasi yang kompetitif akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih produktif dan mengurangi niat mereka untuk meninggalkan perusahaan (Abdou *et al.*, 2022). Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang mendukung, seperti jam kerja yang tidak teratur, beban kerja berlebih, serta minimnya kesempatan pengembangan karir, sering kali menjadi penyebab tingginya tingkat turnover di industri ini. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja

karyawan dalam industri perhotelan sangat bergantung pada keseimbangan antara kompensasi yang diberikan dan kondisi lingkungan kerja yang ada.

Lingkungan kerja yang positif juga berkaitan erat dengan kesejahteraan psikologis dan sosial karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang merasa dihargai di tempat kerja cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan menunjukkan kinerja yang lebih baik (Dorta-Afonso *et al.*, 2021). Di sisi lain, ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja dapat memicu konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga (*work-family conflict*), yang pada gilirannya meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (Abdou *et al.*, 2022).

Menurut Afandi (2018:84) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara *illegal* kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, tidak melanggar hukum dan tidak juga bertentangan dengan moral serta etika.

Selain kompensasi, perusahaan juga harus memastikan bahwa SDM mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk terus berprestasi. Hubungan antara kinerja SDM dan kompensasi sangat erat; karyawan yang merasa dihargai melalui kompensasi yang adil dan setara dengan kontribusi mereka akan cenderung memiliki motivasi lebih tinggi untuk bekerja keras dan berkomitmen pada perusahaan. Ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Industri pariwisata di Bali terus berkembang pesat, yang berdampak pada semakin ketatnya persaingan di sektor perhotelan, termasuk di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Sebagai bagian dari jaringan hotel internasional, Renaissance Bali Nusa Dua Resort berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para tamunya. Untuk mencapai hal tersebut, kinerja karyawan menjadi elemen penting yang sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel berupaya meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui pemberian kompensasi yang layak serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

Renaissance Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada dikawasan pariwisata Nusa Dua. Hotel ini terdiri dari 310 kamar dan suite, serta fasilitas lainnya seperti *5 meeting room*, 5 restoran, 4 kolam renang tematik, *pool bar*, *gym* dan spa. Terdapat 5 restoran yang ada pada Renaissance Bali Nusa Dua Resort yaitu seperti *Backstage Restaurant*, *Rbar*, *Lion – X Restaurant*, *Tanah Liat Restaurant*, *Steaksmith Restaurant*. Dengan jumlah restaurant yang cukup banyak di Renaissance Bali Nusa Dua Resort ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Food & Beverage Service*. Dikarenakan jumlah restaurant yang banyak berpengaruh terhadap tanggung jawab dan beban kerja yang dikelola karyawan dari departement *Food & Beverage Service*.

Dalam lingkungan kerja yang dinamis, kemampuan karyawan untuk bekerja secara mandiri menjadi faktor krusial yang memungkinkan mereka untuk lebih responsif dalam melayani tamu, mengatasi berbagai kendala operasional, dan merespons beragam permintaan dengan cepat dan tepat. Namun, di bagian *Food & Beverage (F&B) Service*, sering kali karyawan cenderung bergantung pada arahan

dari pemimpin untuk menyelesaikan tugas-tugas yang ada. Hal ini mencerminkan adanya kurangnya inisiatif di antara karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab mereka, yang bisa berdampak pada kinerja secara keseluruhan. Ketika memasuki masa *high season*, situasi ini menjadi lebih kritis karena karyawan harus saling mendukung dalam berbagai kegiatan, seperti saat *hostess* membantu *server* dalam menyajikan makanan kepada tamu. Kualitas pelayanan serta ketepatan waktu dalam penyajian makanan dan minuman adalah aspek penting yang harus diperhatikan untuk menjaga kepuasan tamu. Namun, pada kenyataannya, sering kali hal ini tidak terlaksana dengan baik, yang dapat memicu keluhan dari tamu akibat keterlambatan layanan atau kurangnya perhatian terhadap detail. Kondisi ini, apabila dibiarkan, dapat berdampak negatif pada citra hotel secara keseluruhan, mengurangi tingkat loyalitas tamu, dan memengaruhi reputasi hotel di pasar yang sangat kompetitif ini. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memberikan pelatihan dan mendorong kemandirian karyawan agar mereka dapat berfungsi lebih efektif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Hasibuan, (2020:118) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi yang memadai adalah salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, terutama dalam industri perhotelan yang mengutamakan layanan berkualitas tinggi, seperti yang diterapkan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Renaissance Bali Nusa Dua telah memberikan kompensasi yang sesuai dengan standar minimum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, sehingga memastikan bahwa karyawan menerima gaji yang layak dan kompetitif. Selain gaji, perusahaan

juga menyediakan berbagai tunjangan tambahan yang penting untuk mendukung kesejahteraan karyawan, seperti asuransi kesehatan, tunjangan hari raya, tunjangan pernikahan, tunjangan kelahiran anak, tunjangan kematian, serta asuransi kecelakaan kerja yang memberikan rasa aman bagi karyawan selama bekerja. Di samping itu, karyawan di *departemen F&B Service* juga memperoleh insentif khusus yang membedakan mereka dari departemen lain. Insentif ini diperoleh dari tip yang diterima setiap restoran dan didistribusikan secara merata kepada karyawan F&B yang hadir pada hari tersebut. Dengan adanya kompensasi yang memadai dan insentif yang diberikan secara merata, karyawan merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk memberikan layanan terbaik bagi tamu, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan citra positif hotel.

Lingkungan kerja yang sehat dan mendukung berpengaruh terhadap kinerja karyawan, terutama di industri perhotelan. Suasana kerja yang positif, mencakup hubungan interpersonal yang harmonis antara rekan kerja dan manajemen, dapat meningkatkan semangat karyawan untuk berkolaborasi dan memberikan pelayanan terbaik. Hubungan yang baik ini tidak hanya terjalin di antara karyawan dalam satu restoran, tetapi juga meliputi interaksi yang saling mendukung antar karyawan dari berbagai restoran di dalam hotel, menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan menyenangkan. Di samping itu, fasilitas kerja yang memadai, seperti loker yang aman, kantin yang menyediakan makanan bergizi, kamar mandi yang bersih dengan peralatan mandi yang lengkap, serta ruang istirahat yang nyaman, berperan besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Fasilitas yang baik ini membantu karyawan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga mereka dapat lebih fokus dan produktif dalam

menjalankan tugas mereka. Pihak manajemen juga sangat memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan, yang merupakan hal vital dalam industri ini. Setiap bulan, diadakan pelatihan untuk kesiapsiagaan menghadapi bencana, seperti gempa bumi dan kebakaran, yang memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan penting dalam melindungi diri mereka di situasi darurat. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan rasa aman dan percaya diri karyawan saat bekerja, tetapi juga mengurangi potensi risiko di lingkungan kerja. Selain itu, manajemen menyediakan akses ke klinik yang dapat digunakan oleh seluruh karyawan, termasuk *daily worker* dan *trainee*, memastikan mereka mendapatkan layanan kesehatan yang diperlukan. Dengan memberikan perhatian yang memadai terhadap semua aspek lingkungan kerja, manajemen tidak hanya menjamin keselamatan karyawan, tetapi juga menciptakan suasana yang mendukung dan nyaman, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan yang sangat dibutuhkan dalam industri perhotelan. Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi serta adanya research gap yang ditemukan maka peneliti menetapkan judul penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Renaissance Bali Nusa Dua”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Kurangnya inisiatif karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Karyawan cenderung mengandalkan arahan dari pemimpin untuk menyelesaikan tugas yang ada.

2. Kurangnya kesadaran karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, terutama pada masa-masa high season.
3. Kurangnya koordinasi antara karyawan dan manajemen waktu, yang menyebabkan keterlambatan dalam penyajian dan pelayanan.

### **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi didalam perusahaan Renaissance Bali Nusa Dua Resort, maka peneliti membatasi permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Variabel penelitian ini hanya terdiri atas tiga variable, yaitu kompensasi dan lingkungan kerja sebagai variable bebas dan kinerja karyawan sebagai variable terikat.
- 2 Penelitian dilakukan pada Renaissance Bali Nusa Dua Resort dengan subjek penelitian yaitu karyawan tetap pada Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Renaissance Bali Nusa Dua Resort ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Renaissance Bali Nusa Dua Resort ?

3. Apakah kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Renaissance Bali Nusa Dua Resort ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menguji pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Renaissance Bali Nusa Dua Resort
2. Untuk Menguji Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Renaissance Bali Nusa Dua Resort
3. Untuk Menguji Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang bagaimana kompensasi dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Renaissance Bali Nusa Dua Resort sebagai tambahan informasi dan sebagai masukan untuk mengambil keputusan terhadap sumber daya manusia dalam perusahaan serta meningkatkan kinerja karyawan.