

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan yang semakin berkembang khususnya di Pangkalpinang menciptakan persaingan antara hotel hotel ternama. Mengingat perlunya tempat penginapan bagi wisatawan yang berkunjung ke Pangkalpinang sehingga wisatawan akan memilih hotel yang nyaman. Banyak nya hotel yang ada di Pangkalpinang ini menjadikan persaingan menjadi lebih ketat dan setiap hotel akan membuat pelayanan yang terbaik untuk tamunya. Karyawan adalah kunci pelayanan di hotel maka penting nya perusahaan untuk menjaga hubungan dengan karyawan, Kepuasan kerja karyawan akan berdampak dengan baiknya pelayanan yang di berikan karyawan.

Pada umumnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumennya melalui pelayanan yang baik serta keramah tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. hal tersebut tentu akan memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun image positif di mata para konsumen. Pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan berkurangnya konsumen karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik.

Pangkalpinang adalah kota tujuan wisata baik bagi wisatawan domestik maupun wisatawan asing, Badan Pusat Statistik mengatakan data jumlah kunjungan wisatawan pada bulan maret 2018 tercatat sebanyak

38.857 orang, jumlah ini naik sebesar 22,79% dibandingkan dengan jumlah tamu bulan sebelumnya sebanyak 31.646 orang. Jumlah tamu asing turun 10,57% sedangkan jumlah tamu domestik naik 23,66%. Dari data di atas pemerintah kota Pangkalpinang mendorong pertumbuhan Hotel di Pangkalpinang, agar dapat menampung para wisatawan yang berkunjung ke Pangkalpinang.

Sebuah hotel harus selalu survive agar dapat terus bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Karena banyaknya hotel yang berada di Kota Pangkalpinang, maka Hotel Bumi Asih dituntut untuk memahami keinginan konsumen. Jangan sampai ada keluhan yang dapat merugikan perusahaan. Untuk mencegah hal tersebut agar tidak terjadi, maka pihak hotel perlu mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan konsumen.

Manusia adalah aset perusahaan dalam organisasi. sehingga manusia dan sumber daya manusianya harus di kelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Bekerja sama dan saling membutuhkan adalah sifat manusia sebagai mahluk sosial yang ingin bersosialisasi. Manusia tidak bisa hidup sendiri sehingga di sebut mahluk sosial yang hidupnya saling berdampingan satu dengan yang lain. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM) Indah Puji Hartatik(2014:16)

Setiap karyawan secara individual mempunyai kepuasan kerja yang berbeda, sekalipun berada dalam tipe pekerjaan yang sama, hal ini tergantung tingkat kebutuhannya dan sistem yang berlaku pada dirinya. Malayu S.P Hasibuan (2008) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja

Kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan, karyawan yang merasa puas dalam bekerja akan senang dalam melakukan pekerjaannya, begitu juga dengan karyawan yang tidak puas dalam bekerja akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanannya, sehingga membuat kerugian bagi perusahaan. Indah Puji Hartatik (2014;225) kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja merupakan hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku di dalam dirinya.

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu komponen dari kepuasan hidup, sehingga menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pengembangan dan pemeliharaan karyawan karena bila karyawan tidak mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya, maka motivasi mereka akan turun, dan banyak karyawan yang akan *resign* dari perusahaan itu. Hotel bumi asih pangkal pinang memiliki data karyawan sebagai berikut, dan data karyawan yang keluar dan yang masuk ke Hotel

Bumi Asih Pangkalpinang.

Hotel bumi asih sampai saat ini memiliki jumlah karyawan sebanyak 34 orang. dengan data sebagai berikut :

Tabel. I. 1 Data Karyawan

Karyawan	Jumlah
Laki-laki	25 org
Perempuan	9 org

Sumber : hotel bumi asih

Hotel Bumi Asih juga memiliki data karyawan yang keluar dan yang masuk ke Hotel Bumi Asih Pangkalpinang

Tabel. I. 2 Karyawan Yang Keluar dan Yang Masuk

Tahun	Keluar	Masuk
2016	12 org	12 org
2017	14 org	14 org

Sumber : hotel bumi asih (2018)

Dari tabel di atas dapat dilihat banyak nya karyawan yang keluar atau *resign* dari hotel bumi asih pangkal pinang. Ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan hotel bumi asih dalam bekerja.

Perusahaan yang tidak memperhatikan kepuasan kerja karyawannya, sehingga banyak karyawan yang bekerja dengan tidak bergairah, dan berhenti bekerja karna merasa apa yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan karyawan, ini menandakan kepuasan kerja karayawan terindikasi rendah. Tingkat kepuasan kerja yang rendah ini disebabkan karena, sistem dan aspek manajerial pembinaan karir pegawai yang lemah, pemimpin yang otoriter dan kurang ada tindak lanjutnya pembagian tugas, wewenang dan tanggung

jawab yang masih kabur, dan kompensasi yang diterima masih relative kecil jika dibandingkan dengan beban pekerjaan, padahal kita tahu bahwa karyawan adalah aset perusahaan,

Hotel bumi asih yang berdiri sejak tahun 2002 di pangkalpinang dan sudah menjadi hotel berbintang 2 di tengah-tengah pusat kota Pangkalpinang. melayani dan memberikan yang terbaik adalah moto Hotel Bumi Asih yang selalu dijalankan dalam melayani konsumen, sehingga konsumen merasa puas. Hotel bumi asih memiliki pemimpin yang tegas dan berpengalaman yaitu bapak Johansen Tumanggor, yang sudah Sembilan tahun menjadi pimpinan hotel bumi asih pangkal pinang dari tahun 2009. Bapak johansen tumanggor lahir tanggal 28 april 1975 di lae gigih, sidikalang sumatera utara.

Kepemimpinan merupakan suatu cara pimpinan untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk tingkah laku atau kepribadian. Seorang pemimpin harus memiliki program dan berperilaku sama dengan karyawannya untuk menggunakan cara atau gaya kepemimpinan tertentu, sehingga kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai kekuatan dinamika yang mendorong dan memotivasi para karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Malayu S.P Hasibuan (2008)

Seorang pemimpin dianggap baik jika mau menerima adanya perubahan, mau menerima kritik dan saran dari bawahan secara terbuka, dan sering memperhatikan kesejahteraan karyawan. pemimpin perusahaan

dapat mempengaruhi perilaku dengan cara menciptakan system dan proses organisasi yang sesuai kebutuhan, baik kebutuhan individu, kebutuhan kelompok maupun kebutuhan perusahaan. seorang pemimpin memiliki otoritas dalam merencanakan, mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengawasi perilaku karyawan sesuai dengan fungsi dari manajemen.

Kompensasi merupakan imbalan atas jasa yang di berikan oleh karyawan. Rivai dan Sagala (2011:741) kompensasi terdapat dua macam.yaitu kompensasi financial dan kompensasi non financial. Pemberian kompensasi kepada karyawan harus layak dan adil. Karena dapat meningkatkan produktivitas kerjanya, itu disebabkan karna karyawan merasa puas dalam bekerja. Mangkunegara (2013:84) kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja, serta hasil kerja memberikan kompensasi yang sesuai dengan jenis pekerjaan dan jabatan karyawan, maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Hotel Bumi Asih membagi kompensasi sesuai dengan jabatan pada tabel dibawah ini,

Tabel. I. 3 Rate Gaji Karyawan Hotel Bumi Asih

no	Jabatan	Gaji/kompensasi
1	General Manager	Rp.15.000.000
2	Personalia/HRD	Rp.4.500.000
3	Accounting	Rp.4.500.000
4	Purchasing	Rp.4.000.000
5	Supervisor	Rp.4.000.000

6	Chef	Rp.5.000.000
---	------	--------------

Sumber:Hotel bumi asih (2018)

Hotel bumi asih juga memberikan jaminan BPJS kesehatan bagi semua karyawan hotel bumi asih pangkal pinang, dan juga hotel bumi asih memberikan tunjangan hari raya kepada semua karyawan hotel.

Lingkungan kerja adalah semua keadaan tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang dapat membuat karyawan betah dalam bekerja. Suasana kerja yang nyaman adalah salah satu kondisi kerja yang diinginkan karyawan. Untuk meningkatkan suasana kerja yang nyaman perlu memperhatikan pencahayaan tingkat kebisingan serta rasa aman di lingkungan kerja. Hubungan dengan rekan kerja maupun pimpinan juga mempengaruhi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Fasilitas kerja yang memadai juga mendukung dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Secara umum lingkungan kerja hotel bumi asih pangkal pinang sudah cukup baik, dari kekondusifan ketenangan dan kebersihan ruangan, tetapi gedung hotel yang sudah cukup lama membuat perlunya renovasi. Warna cat gedung yang sudah mulai luntur dan juga ruangan bagian dalam yang masih menggunakan perabotan yang sudah cukup lama terlihat dari perabotan yang dipakai adalah model lama.

Berdasarkan masalah di atas yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian mengenai **'PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA**

TERHADAP KEPUASAAN KERJA KARYAWAN HOTEL BUMI ASIH PANGKAL PINANG”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana gambaran gaya kepemimpinan, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasaa kerja di Hotel Bumi Asih Pangkalpinang?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Bumi Asih Pangkalpinang?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Bumi Asih Pangkalpinang/?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Bumi Asih Pangkalpinang?
5. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Bumi Asih Pangkalpinang ?

1.3 Batasan Masalah

Melihat pada rumusan masalah yang telah di gariskan dan mengingat begitu banyaknya hotel di pangkal pinang ini, maka perlu adanya batasan masalah agar penelitian lebih terfokus dan terarah. Dalam hal ini peneliti akan membatasi masalah hanya mencakup pengaruh kepemimpinan, kompensasi dan lingkungan kerja di hotel Bumi asih pangkal pinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran gaya kepemimpinan, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja Hotel Bumi Asih Pangkalpinang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja Hotel Bumi Asih Pangkalpinang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja Hotel Bumi Asih Pangkalpinang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja Hotel Bumi Asih Pangkalpinang
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepemimpinan, kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Hotel Bumi Asih Pangkalpinang

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis bermanfaat sebagai tambahan referensi untuk meningkatkan ilmupengetahuan yang berkaitan dengan bidang sumberdaya manusia, baik untuk para mahasiswa yang membutuhkan bahan acuan untuk penelitian maupun bagi kalangan umum.

2. Manfaat Praktis

Mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi industry

perhotelan khususnya Hotel bumi asih pangkal pinang

3. Manfaat kebijakan

Secara kebijakan, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi atau acuan dan sekaligus untuk memberikan rangsangan dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang kepuasan kerja, karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

1.6 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang melandasi penelitian ini, hasil penelitian terdahulu, kerangka penelitian serta hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variable, penentuan sampel, serta metode analisis yang digunakan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan, analisis dan hasil analisis data

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran untuk