

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mencapai hasil yang diinginkan, bekerja merupakan semua aspek kegiatan yang melibatkan kesadaran dari manusia. Di era teknologi ini, pekerjaan menjadi semakin menuntut dengan perubahan pola kerja dan sifat pekerjaan, Thilagavathy and Geetha (2020). Dalam aspek penting, kesadaran manusia juga didukung dengan aktivitas dan pemahaman akan tujuan yang ingin diraih saat bekerja. Hal itu juga melibatkan keinginan akan bekerja, kesadaran secara penuh untuk bekerja, rencana saat bekerja dan bagaimanakah hasil yang diharapkan setelah bekerja. Saat bekerja, Turanligil and Farooq (2019) menyatakan, tingkat proaktif pegawai, keagresifan dan menuntut bisnis alamiah dengan tujuan mencapai puncak membutuhkan keterlibatan aktif dan pengabdian yang komprehensif dari karyawan atau manusia itu sendiri. Dalam kehidupan nyata, selain bekerja digunakan dalam pemenuhan kebutuhan, ia juga dilakukan sebagai aspek kehidupan dalam memberikan status dan pengakuan kepada masyarakat disekitarnya. Meskipun tujuan dasar atas bekerja merupakan pemenuhan kebutuhan hidup, secara spesifik, manusia juga melakukan hal ini agar mendapatkan rasa aman, kepuasan dan aktualisasi dirinya saat bekerja.

Bekerja yang dilakukan adalah serangkaian cara untuk pemenuhan kebutuhan hidup dalam jangka waktu panjang. Demi meningkatkan semangat kerja, motivasi dan disiplin kerja kepada para karyawan perusahaan memberikan upah atau kompensasi. Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima para karyawan

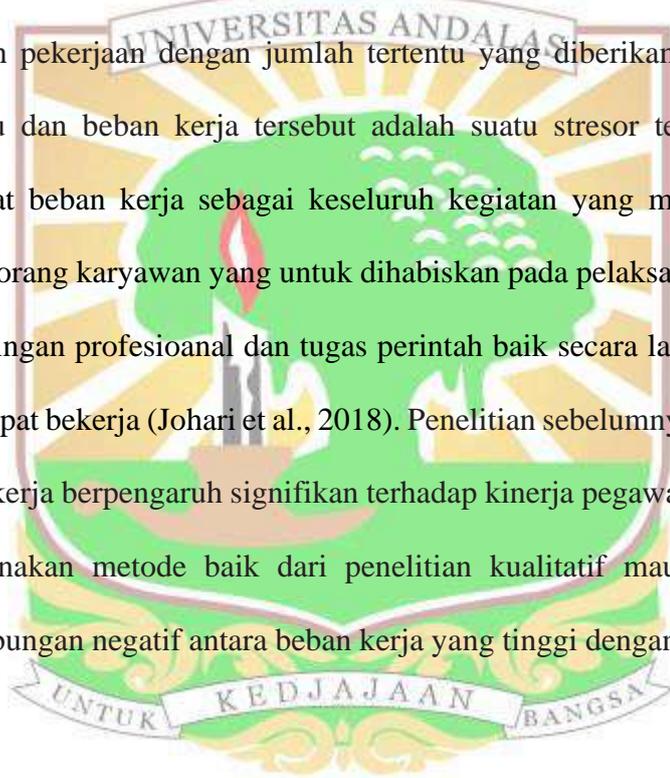
sebagai balas jasa untuk kerja mereka, Farisi et al., (2020). Untuk memenuhi hal itu, hasil dari bekerja yang bisa didapat berupa *financial incentives* maupun *non-financial incentives*, Dessler (2017). Insentif ini merupakan bagian dari bentuk penghargaan yang layak seperti uang ataupun bukan uang yang nilai gunanya diserahkan secara adil dan layak atas jasa dalam menggapai strategi tujuan perusahaan kepada seluruh karyawan adalah pemahaman tentang kompensasi, Harahap & Khair (2019). Hal itu yang membuat seorang karyawan atau pegawai salah satunya mencari sebuah pegangan hidup. Karena dengan mendapatkan kompensasi itu, mereka dapat menghidupi kebutuhan sehari-hari.

Tercapainya pemberian kompensasi yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta kinerja para karyawan. Menurut Farisi et al., (2020) pemberian kompensasi dimaksudkan agar karyawan dapat bekerja secara maksimal sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Inilah yang menjadi salah satu motivasi bagi karyawan (Pratisardy & Lukito, 2019) karena dapat dikatakan sebagai pendukung, pendorong atau bahkan kebutuhan dalam mewujudkan keinginan pribadi.

Perusahaan mengharapkan agar kompensasi yang dibayarkan memperoleh imbalan kinerja yang lebih baik dari karyawannya sehingga kompensasi memegang peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena salah satu alasan utama seseorang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seorang karyawan akan berusaha mencapai kinerja yang maksimal agar mendapat kompensasi yang sesuai. Menurut penelitian terdahulu, Farisi et al., (2020) jika seorang karyawan mencapai kinerja maksimal yang diharapkan perusahaan, maka

karyawan tersebut mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Hasil dari bekerja inilah yang akan berguna dalam mendukung kehidupan manusia itu sendiri dan dengan pendapatan inilah, manusia dapat menunjang kehidupannya sehari-hari.

Lain hal dengan *reward*, terdapat adanya beban kerja yang akan dialami oleh manusia sebagai pegawai atau karyawan saat mereka melakukan suatu pekerjaan di suatu perusahaan maupun instansi. Menurut penelitian ahli, (Anasi, 2020), istilah beban kerja didefinisikan sebagai tuntutan yang ditujukan kepada karyawan oleh pekerjaan dengan jumlah tertentu yang diberikan dalam periode waktu tertentu dan beban kerja tersebut adalah suatu stresor terkait pekerjaan utama. Melihat beban kerja sebagai keseluruhan kegiatan yang mengikutsertakan waktu pada seorang karyawan yang untuk dihabiskan pada melaksanakan tanggung jawab, kepentingan profesional dan tugas perintah baik secara langsung maupun tidak pada tempat bekerja (Johari et al., 2018). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan penelitian yang menggunakan metode baik dari penelitian kualitatif maupun kuantitatif ditemukan hubungan negatif antara beban kerja yang tinggi dengan kepuasan kerja (Anasi, 2020).



Dalam penelitian Aoru (2014) pada studi korelasional yang terkait beban kerja, penghargaan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja staf akademik, ia menemukan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa beban kerja tidak berhubungan atau negatif secara signifikan dengan kepuasan kerja staf akademik, sedangkan penghargaan dan lingkungan kerja secara signifikan berhubungan positif dengan kepuasan kerja staf akademik. Dengan melihat hal ini dapat dibuktikan bahwa baik kompensasi maupun beban kerja sangat mempengaruhi manusia dalam

bekerja terhadap kepuasan kerja yang dirasakan. Namun apa yang dilakukan selama bekerja juga mempengaruhi kehidupan yang dialami seseorang.

Hasil pekerjaan akan muncul dan dapat dirasakan dengan adanya pengaruh yang salah satunya oleh keseimbangan hidup dan kerja atau dinamakan *work life balance*. Penelitian perihal *Work life balance* (WLB) juga menjadi konstruksi penting yang telah ditangani oleh peneliti organisasi selama beberapa dekade terakhir. Aruldoss et al. (2021), Ini telah didefinisikan sebagai keseimbangan antara tuntutan emosional, perilaku dan waktu dari pekerjaan yang dibayar dan tanggung jawab pribadi dan keluarga. Peneliti ini juga menyatakan bahwa sebuah organisasi yang berubah telah menghasilkan minat yang tumbuh dalam keseimbangan kehidupan kerja. Selanjutnya, R. Helmle et al. (2014) menyatakan perubahan kondisi di sekitar tenaga kerja, perubahan profil demografis karyawan, peningkatan jam kerja, dan kondisi di lingkungan rumah mengharuskan karyawan untuk menjaga keseimbangan yang menyenangkan antara pekerjaan dan kehidupan. Dari tahapan inilah *work life balance* dapat diraih apabila terdapat kesinambungan antara kehidupan kerja dan kehidupan keluarga yang tanggung jawabnya selaras antara kebiasaan sehari-hari, emosional dan waktu yang dihabiskan (Aruldoss et al., 2021)

Keseluruhan ini menggambarkan bahwa rata-rata yang dituju manusia dalam bekerja adalah kepuasan yang mereka dapatkan, baik *reward* maupun beban kerja yang diharapkan dapat menciptakan kepuasan kerja dengan kesinambungan atas *work life balance*. Aruldoss et al. (2021) menyatakan, salah satu fenomena yang banyak diteliti dalam perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap di mana perilaku individu ditentukan oleh sejauh mana dia puas pada pekerjaan. Selain itu kepuasan

kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dialami seseorang saat melakukan pekerjaannya. Kepuasan hasil bekerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam merasakan dampak pada keseimbangan hidupnya. Hasil pemikiran seorang tenaga kerja perihal bagaimanakah pekerjaannya itu dapat memenuhi apa kebutuhan dan dianggap menjadi pemahaman lain tentang kepuasan kerja. Bahkan, respon emosional yang timbul atas situasi pekerjaan yang dihadapi juga bentuk lain dari kepuasan kerja. Selain itu, hal ini juga memiliki korelasi bahwa bagaimanakah pekerjaan itu dihasilkan sehingga memiliki titik temu atas harapan yang diinginkan oleh pekerja.

Menurut Andrade et al. (2021), kepuasan kerja atau keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang menciptakan hasil seperti kinerja pekerjaan yang lebih kuat, peningkatan perilaku keorganisasian, peningkatan kepuasan pelanggan, menciptakan berkurangnya tingkat ketidakhadiran hingga penurunan *turnover*.

Dari banyaknya perusahaan terdapat Pangeran Beach Hotel Padang, perusahaan jasa pelayanan yang berfokus pada akomodasi atau penginapan di wilayah Kota Padang. Dengan intensitas operasional pada perusahaan, membuat apa yang dirasakan oleh pegawainya harus memiliki kepuasan terhadap kerja yang menyesuaikan kehidupan pribadi dan pekerjaannya. Peneliti mengambil objek penelitian pada perusahaan dibidang *hospitality* seperti Pangeran Beach Hotel Padang ini untuk melihat kepuasan kerja oleh setiap pegawai didalamnya. Alasannya bahwa, industri perhotelan dikenal dengan tingkat pergantian karyawan yang tinggi, keseimbangan kehidupan kerja yang buruk, penghargaan (ekstrinsik /

intrinsik) yang terbatas karena bernilai rendah, jam kerja yang selalu diperpanjang, kurangnya peluang dalam menumbuhkan karir secara profesional, waktu pribadi yang tidak memadai dan cenderung menimbulkan kelelahan. (Andrade et al., 2021). Oleh sebab itulah peneliti mencoba melakukan observasi awal untuk membuktikan akan variabel-variabel yang diteliti. Berdasarkan observasi langsung di lapangan dan hasil wawancara dari pertanyaan kuseioner singkat dengan beberapa pegawai di beberapa divisi hotel, didapatlah hasil awal sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja Pangeran Beach Hotel Padang

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
Kepuasan kerja					
1	Apakah gaji anda cukup mengingat tanggung jawab yang anda pikul	3	2	60%	40%
2	Apakah perusahaan dalam memberikan gaji tidak membeda-bedakan	2	3	40%	60%
3	Apakah rekan kerja anda dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab pada pekerjaannya	2	3	40%	60%
4	Jika anda melaksanakan pekerjaan dengan baik maka anda akan dipromosikan	2	3	40%	60%
5	Anda menikmati bekerja dengan rekan kerja	4	1	80%	20%
6	Apakah atasan anda mempunyai motivasi yang tinggi pada karyawannya	2	3	40%	60%
7	Perusahaan menyediakan family gathering	4	1	80%	20%
8	Apakah anda memiliki jam kerja cukup dan tidak berlebihan	2	3	40%	60%
9	Apakah atasan anda tidak mengekang dalam pekerjaan	2	3	40%	60%
10	Apakah tunjangan yang diberikan sesuai dengan posisi anda	3	2	60%	40%
11	Anda diberikan kepercayaan untuk melakukan tugas bervariasi sesuai keahliannya	1	4	20%	80%
12	Suasana dan lingkungan kerja membuat anda nyaman	3	2	60%	40%
13	Apakah jumlah pegawai cukup dalam menangani pekerjaan di bidang anda	1	4	20%	80%

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
14	Apakah pada jam istirahat anda juga mengerjakan pekerjaan anda	4	1	80%	20%
15	Apakah pada saat tertentu anda menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan	4	1	80%	20%

Sumber: Pra Survei rata-rata pegawai tetap Pangeran Hotel Beach Padang, 2022

Berdasarkan hasil dari pra survei diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat fenomena pada nilai satuan variabel yang tidak sesuai dengan indikator dari variabel yang diteliti, terutama pada kepuasan kerja yang diharapkan. Kecenderungan ini juga sesuai dengan variabel yang menjadi pengaruh kepuasan kerja yakni kompensasi dan beban kerja.

Pada beberapa indikator pertanyaan terkait variabel kepuasan kerja, terdapat nilai dominan dimana rata-rata 80% pegawai merasa telah memiliki kepuasan dengan perusahaan menyediakan *family gathering*. Namun dominasi ini muncul dengan nilai sebesar 60% atau terlihat bahwa masih ada kecenderungan atau hampir berimbang sebesar 40% rata-rata pegawai belum puas terhadap upah yang diterima dengan tanggung jawab yang diemban saat ini. Dalam pertanyaan indikator pra survey lainnya bahkan terdapat nilai sebesar 80% rata-rata pegawai pada perusahaan tidak diberikan kepercayaan dalam menjalankan tugas yang bervariasi sesuai keahliannya, masih terdapat pekerjaan yang dilakukan dikala istirahat datang hingga menjadi sibuk saat waktu-waktu tertentu.

Pemenuhan akan kepuasan kerja pada karyawan juga dipengaruhi oleh kompensasi yang diberikan dari perusahaannya. Dari hasil pra survei yang dilakukan dengan beberapa pertanyaan terkait kompensasi, masih terdapat 40% rata-rata karyawan belum cukup atau puas atas gaji atau tunjangan yang didapatkan.

Dari penelitian terdahulu oleh Rojikinnor et al, (2022) untuk memberikan kompensasi yang didalamnya termasuk gaji pokok, insentif, dan tunjangan masuk akal serta adil kepada semua karyawan, perusahaan perlu mempertimbangkan konsep kelayakan dan keadilan demi menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan menimbulkan motivasi kerja yang tinggi bagi para karyawan.

Selain itu kompensasi yang diberikan secara adil dan layak sesuai dengan kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai. Pengendalian pelaksanaan sistem kompensasi ini dapat diperantarai oleh penilaian kinerja untuk menjaga kestabilan motivasi karyawan dalam mencapai kinerja yang optimal. (Rojikinnor et al., 2022)

Dalam beberapa kasus, hal ini bisa dikategorikan pada beban kerja. Dimana hal ini bahkan menimbulkan risiko pada keselamatan dan kesehatan. Salah satunya berkorelasi terhadap salah satu profesi, *hotel housekeeping*, yang risiko tersebut pada akhirnya dapat berpotensi memengaruhi kepuasan kerja, termasuk dari paparan bahan kimia berbahaya, tuntutan fisik seperti mengangkat masa yang berat, cedera fisik terkait pekerjaan hingga waktu, stres kerja, kontrol pekerjaan yang rendah dan kesempatan promosi yang terbatas (Andrade et al., 2021)

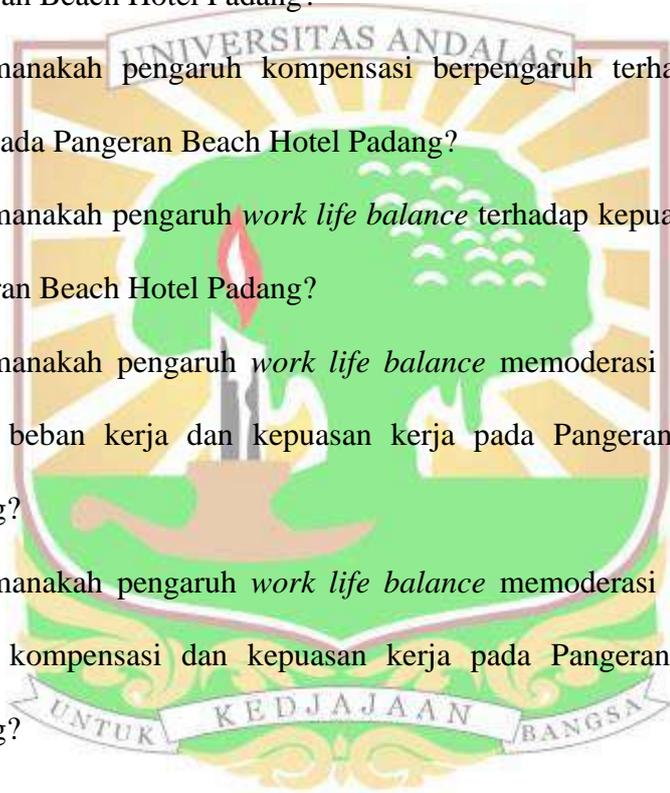
Kepuasan kerja adalah masalah penting bagi pengusaha dan manajer di industri perhotelan untuk memahami bagaimana mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan motivasi kerja pada karyawan (Andrade et al., 2021). Dengan melihat kondisi ini pula dan diiringi dengan beberapa penelitian terdahulu tentang kepuasan kerja di dunia *hospitality* (jasa), peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan

Kerja Dengan *Work-Life Balance* sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus pada Pangeran Beach Hotel Padang.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah yang timbul sebagai berikut:

- 1 Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang?
- 2 Bagaimanakah pengaruh kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang?
- 3 Bagaimanakah pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang?
- 4 Bagaimanakah pengaruh *work life balance* memoderasi atas hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang?
- 5 Bagaimanakah pengaruh *work life balance* memoderasi atas hubungan antara kompensasi dan kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang?



1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan atas penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja

pada Pangeran Beach Hotel Padang.

4. Untuk mengetahui pengaruh atas hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja yang dimoderasi oleh *work life balance* pada Pangeran Beach Hotel Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh atas hubungan antara kompensasi dan kepuasan kerja yang dimoderasi oleh *work life balance* pada Pangeran Beach Hotel Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat tidak hanya untuk penulis namun untuk orang lain baik secara langsung maupun tidak. Adapun manfaat yang ingin dicapai diantaranya:

1.4.1 Aspek Teoritis

1. Diharapkan penelitian ini bisa memberikan pengetahuan sekaligus pemahaman secara luas atas pengaruh yang terjadi oleh beban kerja, kompensasi dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada suatu perusahaan terutama Pangeran Beach Hotel Padang.
2. Selain menjadi referensi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi perbandingan untuk penelitian kedepan oleh penulis serta akademisi dalam upaya melakukan analisis perihal kepuasan kerja yang di moderasi oleh *work life balance* di suatu perusahaan

1.4.2 Aspek Praktis

1. Diharapkan bermanfaat kepada pihak fakultas ekonomi khususnya prodi manajemen sumber daya manusia dalam literasi terkait beban kerja,

kompensasi, kepuasan kerja dan *work life balance*.

2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi maupun masukan berharga kepada pihak perusahaan terutama dalam menyeimbangkan aspek beban kerja, kompensasi, *work-life balance* dan kepuasan kerja pada Pangeran Beach Hotel Padang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar lebih terarah pada pembahasan masalah yang diangkat maka penulis membatasinya agar sasaran dan tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Ruang lingkup dilakukan terhadap perusahaan jasa khususnya akomodasi penginapan di Pangeran Beach Hotel Padang dengan objek penelitian merupakan seluruh karyawan tetap pada posisi *staff* hingga *management*. Variabel pembahasan berfokus pada dua variabel independen (X) yakni beban kerja (X1) dan kompensasi (X2) dengan variabel dependen (Y) adalah kepuasan kerja dan *work life balance* sebagai variabel moderasi (Z).

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dan dilakukan pembahasan yang terdiri dari sub bab yang saling berkaitan, seperti terlihat pada sistematika berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Secara garis besar memberikan penjelasan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup yang dikaji dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan semua landasan teori yang terkait penelitian atau tinjauan

literatur yang berhubungan atas permasalahan yang diangkat. Selain itu berisikan pula penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang dilakukan meliputi jenis metode yang digunakan, populasi dan penentuan sampelnya, sumber dan teknik pengambilan data, hingga pengukuran variabel dan pelaksanaannya.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian yang didalamnya terdapat gambaran umum atas responden, analisis data hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Pada akhir penelitian, bab ini merangkum kesimpulan atas penelitian yang dilakukan, saran yang diharapkan dapat berguna bagi objek penelitian dan beberapa keterbatasan yang didapat.

