

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan utama perusahaan adalah untuk menghasilkan laba atau laba yang sangat tinggi. Setiap perusahaan untuk meraih tujuan harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kapabilitas yang kompeten dibidangnya. Sumber daya manusia pada perusahaan harus mengatur secara profesional untuk terciptanya keseimbangan untuk mendapatkan karyawan yang dibutuhkan dan sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan perusahaan (1). sumber daya manusia adalah aset bagi perusahaan karena perannya tidak tergantikan oleh sumber daya lain (2). Diterapkannya aturan dan pengelolaan sumber daya manusia yang dikelola secara profesional agar dapat menciptakan budaya organisasi yang baik serta meningkatkan kinerja karyawan yang tinggi bagi akan memberikan keuntungan yang besar terhadap perusahaan perusahaan (3).

Kinerja adalah faktor utama dalam mencapai keberhasilan suatu baik organisasi maupun perusahaan. Kinerja diartikan berupa hasil kerja seseorang baik secara kuantitas maupun kualitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab dalam kurun waktu tertentu (4). Kinerja menghasilkan suatu hasil (*output*) yang mana hasilnya diperoleh dari indikator atau fungsi pekerjaan atau profesi (5). Hasil kerja yang baik yang dilakukan karyawan didasarkan pada kemampuan karyawan seperti pada *quantity of, quality of work, cooperation* (kesetiaan dalam bekerja sama dengan orang lain), dan target (memiliki ambisi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang akan datang) (6).

Beberapa permasalahan yang sering kali dijumpai di organisasi atau perusahaan adalah tingkat kinerja karyawan yang cenderung menurun dalam beberapa tahun (7). Rendahnya kinerja pada karyawan juga ada kaitannya dengan perasaan puas dan juga tingkat kompensasi yang diberikan kepada karyawan. Perusahaan dapat mencapai keberhasilan apabila setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi terbaik mereka. Salah satu bentuk perhatian perusahaan yaitu dengan menerapkan strategi kompensasi yang adil dan memadai. Kompensasi dapat berupa gaji, tunjangan, insentif, bonus dan manfaat lainnya yang diberikan pada karyawan sebagai penghargaan atas kontribusi dan hasil kerja yang mereka berikan. Strategi pemberian kompensasi yang tepat dapat meningkatkan kepuasan kerja dari para karyawan.

Sebuah perusahaan tentunya memiliki kebijakan tersendiri dalam memberikan

kompensasi kepada karyawannya. Kompensasi yang diberikan pun dapat berupa wujud uang ataupun tunjangan. Kompensasi sendiri menurut (8) adalah seluruh imbalan yang diterima karyawan atas hasil kerja karyawan tersebut. Risnawati, (2017) menyatakan bahwa kompensasi merupakan semua pendapatan baik berbentuk uang, barang langsung ataupun tidak langsung yang diterima pegawai atas imbalan untuk hasil kerjanya. Dengan kompensasi yang diberikan secara rutin terhadap karyawannya dapat membuat karyawan puas dalam pekerjaannya.

Kepuasan kerja memiliki peran yang penting dalam memaksimalkan potensi karyawan dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (10). Karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan cenderung dapat mengoptimalkan kemampuan dan bakat yang dimiliki. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah penghargaan dan imbalan yang sesuai dengan kontribusi karyawan. Ketika perusahaan memberikan penghargaan yang adil dan sebanding dengan kinerja karyawan, hal ini mendorong mereka untuk bekerja dengan baik dan bertanggung jawab.

Pada penelitian ini didapati *gap research* atau perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh (11) membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun pada penelitian yang dilakukan (12) membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan (13) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian (14) membuktikan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan hasil tersebut yang membuat peneliti menetapkan variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Salah satu destinasi wisata yang ada di Indonesia adalah di Pulau Lombok. Pulau dengan berbagai destinasi wisata menjadi daya Tarik tersendiri untuk menarik perhatian dari wisatawan. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kota Mataram menjadi peluang bisnis dalam bidang *food and baverage* salah satunya adalah Begibung Resto and Café. Begibung Resto and Café merupakan salah satu tempat makan yang telah berdiri sejak 2013 dimana menjadi destinasi kuliner para wisatawan di Pulau Lombok. Begibung Resto and Café memiliki total karyawan sebanyak 150 pegawai yang berada 2 cabang.

Kesejahteraan karyawan dalam bekerja merupakan salah satu hal yang perlu untuk diperhatikan oleh pihak perusahaan agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal. Namun

dalam penelitian ini, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada Begibung Resto and Café. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pihak manajer dari Begibung Resto and Café, manager menyatakan bahwa adanya beberapapermasalahan yang muncul belakangan ini. Dari sisi kuantitas, manajer menyampaikan bahwa jumlah pesanan yang harus ditangani pada jam sibuk sering kali tidak seimbang dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga masih ada pelanggan yang menunggu terlalu lama untuk dilayani. Dari aspek kualitas, manajer menyoroti adanya ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dengan hasil kerja, misalnya kesalahan penyajian menu, rasa yang tidak konsisten, hingga pelayanan yang kurang ramah. Sementara itu, pada indikator ketepatan waktu, karyawan kerap mengalami keterlambatan baik dalam hal kedatangan kerja maupun dalam menyajikan pesanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan dan citra usaha. Fenomena ini menunjukkan adanya kinerja baru yang menurun. Selain itu, manajer juga mencatat adanya keluhan karyawan terkait gaji dan insentif yang dianggap kurang sesuai dengan kontribusi mereka, sehingga muncul fenomena kompensasi yang dapat memengaruhi kepuasan dan motivasi kerja karyawan.

Memperlakukan karyawan dengan baik dapat membuat karyawan puas dalam bekerja sehingga karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara kepada 35 karyawan dari berbagai tugas kerja seperti bagian *kitchen* (10 karyawan), *waiters* (17 karyawan) dan juga bagian kebersihan (8 karyawan), untuk dapat mengetahui kondisi yang dirasakannya selama bekerja. Peneliti menanyai karyawan tersebut dengan beberapa pertanyaan terkait keluhan yang dirasakannya selama bekerja. Berikut dapat terlihat data terkait keluhan yang dirasakan karyawan selama bekerja :

Tabel 1.1 Data Keluhan Karyawan

Bagian	Keluhan
<i>Kitchen</i>	Hanya terdapat 3 kompor namun pesanan yang ada sangat banyak, sehingga pembuatan makanan terkadang lebih lama.
	Gaji yang diterima tidak sesuai dengan tenaga yang telah dikeluarkan
<i>Waiters</i>	Sering terjadi miss komunikasi antar karyawan sehingga banyak pesanan yang tertukar
	Pemberian gaji sering terlambat tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan
Kebersihan	Tidak ada insentif tambahan yang diberikan ketika karyawan bekerja

	melebihi target.
	Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan namun tidak pernah mendapatkan bonus lebih ketika karyawan telah menyelesaikannya

Sumber : Data Pra-Penelitian, (2024)

Data pada tabel 1.1, menunjukkan bahwasanya selama bekerja disana karyawan mengeluhkan terkait gaji dan juga insentif yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk balas jasa atas hasil kerja dari karyawan yang dirasa kurang sesuai dengan hasil kerja yang telah diberikan oleh karyawan. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah dengan adanya pemberian kompensasi yang kurang baik dapat membuat karyawan tidak puas selama bekerja sehingga berdampak pada kinerja yang diberikan karyawan.

Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja menjadi salah satu faktor yang dapat berdampak pada performa dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan, menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak puas selama bekerja disana karena kondisi pekerjaan dan juga adanya masalah terkait pemberian gaji maupun insentif tambahan saat melebihi target kerja. Perasaan tidak puas yang dirasakan karyawan selama bekerja ini yang dapat menjadi salah satu pemicu menurunnya performa dalam bekerja.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Begibung Resto and Café, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus pada kinerja yang terjadi pada karyawan dan memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi yaitu kompensasi dan juga kepuasan kerja. Peneliti menempatkan kinerja karyawan sebagai variabel terikat dan yang berperan sebagai variabel bebasnya adalah variabel kompensasi dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Sehingga peneliti mengangkat judul penelitian yaitu *“Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan, kompensasi dan kepuasan kerja pada Begibung Resto and Cafe?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

5. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi kinerja karyawan, kompensasi dan kepuasan kerja pada Begibung Resto and Café.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menganalisis peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut penjabarannya :

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, sumbangsih, pertimbangan atau masukan bagi pihak Begibung Resto and Café sehingga dapat mengetahui serta menangani masalah terkait kinerja pada karyawannya agar dapat lebih optimal lagi.

2. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun manfaat teoritis dapat digunakan untuk mengetahui lebih jauh mengenai teori-teori yang berhubungan dibidang sumber daya manusia khususnya mengenai kompensasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai