

**PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI
HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh :

**HIDAYATUR RAHMAN
NIM/BP. 1302633/2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI

Nama : Hidayatur Rahman
NIM/BP : 1302633/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



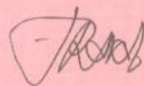
Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
19620530 198803 2001

Pembimbing II



Youmil Abrian, SE., M.M
NIP. 19821002 200812 1002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
19620530 198803 2001

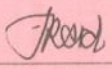
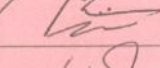
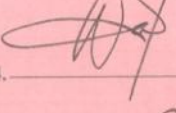
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi
Nama : Hidayatur Rahman
NIM/BP : 1302633/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	1. 
Sekretaris	: Youmil Abrian, SE., M.M	2. 
Anggota	: Kasmita, S.Pd., M.Si	3. 
	Waryono, S.Pd., MM.Par	4. 
	Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM	5. 

Lembaran Persembahan



Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu sudah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lainnya.

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, Allah akan memberikan kepada orang itu jalan keluar (dari kesulitan). Dan memberikan rezeki kepadanya dari sumber/arrah yang tidak disangka-sangkanya.

(QS. Ath Thalaq :2,3)

Jika lelahku adalah dunia maka yang tetap membuat semangat adalah akhirat. Sakit dalam perjuangan itu hanya sementara. Namun jika menyerah, rasa sakit itu akan terasa selamanya. Sungguh sayang jika anda menyerah pada saat keberhasilan anda hanya beberapa langkah lagi. So jangan menyerah, suatu hari nanti kerja kerasmu akan terbayar, karena jalan yang sulit, seringkali mengarah ke tempat yang indah.

(YOU'LL NEVER WALK ALONE)

Alhamdulillah puji serta syukur kepada Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya serta Hidayah yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan, dan tak lupa Sholawat beserta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Karya yang sederhana ini ku persembahkan untuk

Kedua Orang Tua

Terimakasih yang tiada terhingga kepada Papa dan Ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan serta mencurahkan seluruh tenaga dan materi, yang tak pernah henti-hentinya . Hanya karya yang sederhana ini yang dapat ku persembahkan, semoga ini dapat membuat Apa dan Ibu bahagia .

Keluarga Tercinta...

Terimakasih banyak atas dukungan dan doanya selama ini kepada My sista Yossi, adiak tercinta Teguh dan Ami serta nenek inim, My mando bg/kk Rico dan seluruh keluarga besar, uncu, nek buk, angku, nte ul dan oom umil. Alhamdulillah berkat doannya perkuliahan ini

dapat ku selesaikan dengan baik, "Kebahagiaan yang didapatkan dari keluarga, tidak akan pernah bisa ku ditukar dengan apapun"

Terimakasih yang tak terhingga kepada Bapak dan Ibu Dosen FPP

Terimakasih Buat Bu Ira selaku dosen pembimbing I dan Pak Youmil selaku dosen pembimbing II sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Terimakasih Buat Bu Kasmita, Pak Waryono dan Pak Aan, yang telah bersedia menjadi dosen penguji skripsi ini. Selanjutnya Terimakasih Buat seluruh Bapak/ Ibu Dosen serta staff dan karyawan Jurusan Pariwisata FPP- UNP. Terimakasih banyak atas bimbingan, ilmu yang bermanfaat dan bantuannya yang telah diberikan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu.

Terimakasih kepada pihak manajemen Hotel Novotel Bukittinggi, ibu/kakak Shuzanny Sefriza, dan pihak manajemen Hotel Grand Rocky Bukittinggi, ibu Desy Azulmi dan kak Ella beserta seluruh staff karyawan/ti, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Makasih untuk kawan-kawan dan rekan-rekan MPH 2013 dan Junior MPH 2014 yang selalu menemani hari-hari selama empat tahun terakhir ini, terkhusus BKT13 dan BKT14. Para penghuni dan tamu kos tuan-tuan, beni, ican, iwan (uda Sumbar 2014), fahrul, unya, vicky hp, jan maleh-maleh jo lai....!!!!. Semoga segera cepat menyusul kuy.

Terkahir Trim's buat seluruh kawan-kawan yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu, buat kawan/sahabat dari bayi (ai Ndut) yang selalu ada disaat suka maupun duka, kapan kita touring dan ngelintas lagi di jalur Sumatera-Jawa.....???? hahaha.....,,,

Padang, Juli 2017

Hidayatur Rahman



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hidayatur Rahman
NIM/TM : 1302633/ 2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.19620530 198803 2 001

Saya yang menyatakan,



Hidayatur Rahman
NIM.1302633/2013

ABSTRAK

Hidayatur Rahman : Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

Penelitian ini berawal dari pengamatan penulis terhadap karyawan Hotel Grand Rocky Bukittinggi sewaktu melaksanakan pengalaman lapangan industri (PLI). Permasalahan yang penulis temui masih adanya karyawan yang mengeluhkan tentang pemberian kompensasi yang berakibat kepada tingkat kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kompensasi (X) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y) di Hotel Grand Rocky Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berstatus permanen dan kontrak berjumlah 112 orang. Teknik pengambilan *simple random sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 87 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan bantuan Program SPSS versi 16.0.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Kompensasi berada pada kategori sangat baik (55,17%), (2) Kepuasan Kerja Karyawan berada pada kategori sangat baik (64,36%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F_{hitung} dengan $sig. 0,000 < 0,05$, maka variabel kompensasi dapat menjelaskan variabel kepuasan kerja secara signifikan, dengan $R\ Square$ sebesar 0,850. Artinya Kompensasi mempengaruhi Kepuasan Kerja sebesar 85% dan 15% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya $t_{hitung} 21,970 > t_{tabel} (\pm 1,662)$ dengan taraf $sig. 0,000 < 0,05$, maka terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel. Kemudian diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,946 dengan nilai $t_{hitung} 1,662$ pada $sig. 0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kompensasi akan meningkatkan 0,946 satuan kepuasan kerja karyawan. Maka Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, maka H_a diterima.

Kata kunci: Kompensasi dan Kepuasan Kerja Karyawan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang dan sekaligus Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M., selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si., Bapak Waryono, S.Pd., M.M. Par., dan Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM., selaku tim penguji ujian skripsi yang akan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Desy Azulmi, selaku HR Manager Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
6. Pihak Hotel dan seluruh staf Grand Rocky Hotel yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Kedua Orang Tua dan Saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini, baik moral maupun material yang diberikan selama ini.
9. Seluruh rekan-rekan D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2012 dan 2013 yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2017

Penulis

Hidayatur Rahman
Nim. 1302633/2013

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Peneltian.....	9
1. Tujuan umum	9
2. Tujuan khusus	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Kepuasan Kerja	11
a. Pengertian Kepuasan Kerja	11
b. Faktor Kepuasan Kerja.....	12
c. Indikator Kepuasan Kerja.....	15
2. Kompensasi	17
a. Pengertian Kompensasi	17
b. Tujuan Kompensasi	18
c. Indikator Kompensasi	21
B. Kerangka Konseptual	22
C. Hipotesis	23

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Variabel Penelitian.....	24
C. Definisi Operasional Variabel.....	24
D. Populasi dan Sampel	26
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Uji Coba Instrumen	31
H. Teknik Analisis Data.....	34
I. Uji Persyaratan Analisis.....	37
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Homogenitas.....	38
3. Uji Linearitas	38
J. Pengujian Hipotesis.....	38
1. Uji Regresi Linear Sederhana	38
2. Uji Signifikan (Uji T)	40

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	42
B. Deskripsi Data.....	43
1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	43
a. Deskripsi Data Kompensasi.....	45
b. Deskripsi Data Kepuasan Kerja.....	52
C. Hasil Uji Persyaratan Analisis	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Homogenitas	62
3. Uji Linieritas	63
D. Hasil Pengujian Hipotesis	64
1. Uji Regresi Linear Sederhana	64

E. Pembahasan.....	66
1. Kompensasi.....	66
2. Kepuasan Kerja	67
3. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	68

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi (2017)	2
2. Pilihan jawaban skala likert pada variabel X dan Variabel Y	29
3. Kisi-kisi operasional variabel penelitian	29
4. Hasil uji validitas	32
5. Interpretasi Nilai r (Alpa Cronbach)	34
6. Batas Interval dan Kategori Pilihan	36
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Departemen	42
10. Analisis Deskripsi Variable X Dan Y	44
11. Deskripsi Data Kompensasi X	45
12. Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Kompensasi	46
13. Deskripsi Data Kompensasi dengan Indikator Gaji	49
14. Deskripsi Data Kompensasi dengan Indikator Insentif	50
15. Deskripsi Data Kompensasi dengan Indikator Bonus	50
16. Deskripsi Data Kompensasi dengan Indikator Pelatihan dan Pengembangan ..	51
17. Deskripsi Data Kompensasi dengan Indikator Pujian	51
18. Deskripsi Data Kompensasi dengan Indikator Cuti	52
19. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	53
20. Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Kerja	53
21. Deskripsi Data Kepuasan Kerja Karyawan dengan Indikator Isi Pekerjaan	57
22. Deskripsi Data Kepuasan Kerja Karyawan dengan Indikator Supervisi	57
23. Deskripsi Data Kepuasan Kerja Karyawan dengan Indikator Organisasi dan Manajemen	58
24. Deskripsi Data Kepuasan Kerja Karyawan dengan Indikator Kesempatan Untuk Maju	59
25. Deskripsi Data Kepuasan Kerja Karyawan dengan Indikator Gaji dan Keuntungan Finansial	59
26. Deskripsi Data Kepuasan Kerja Karyawan dengan Indikator Rekan Kerja	60
27. Deskripsi Data Kepuasan Kerja Karyawan dengan Indikator Kondisi Pekerjaan	61
28. Uji Normalitas	62
29. Uji Homogenitas	63
30. Uji Linearitas	64
31. Uji Regresi Linear Sederhana	64
32. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y	65
33. R Square	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan dari TripAdvisor.....	6
2. Rekap <i>complain</i> tamu.....	7
3. Kerangka Konseptual Penelitian	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Melakukan Uji Coba Penelitian Dari Jurusan/Fakultas.....	73
2. Surat Izin Melakukan Uji Coba Penelitian Dari Hotel Novotel Bukittinggi ..	74
3. Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Fakultas	75
4. Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Grand Rocky Hotel Bukittinggi	76
5. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	77
6. Data Uji Coba Penelitian.....	84
7. Analisis Validitas dan Reliabilitas	86
8. Kuesioner Penelitian	94
9. Data Penelitian	100
10. Klasifikasi Skor	106
11. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y	151
12. Kartu Konsultasi	155

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perhotelan di Indonesia saat ini semakin hari semakin berkembang. Melalui pembangunan di bidang perhotelan, disamping dapat meningkatkan pendapatan pajak bagi daerah juga diharapkan bisa memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan bagi masyarakat. Hotel menurut Sulastiyono (2001: 7) adalah “Suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya dan dikelola secara komersial”. Salah satu kota di Indonesia yang sektor industri perhotelannya berkembang adalah Kota Bukittinggi.

Bukittinggi merupakan *ikon* pariwisata Sumatera Barat dan juga salah satu daerah tujuan wisata yang diminati wisatawan, karena terdapat beberapa objek wisata yang terkenal seperti, objek wisata Jam Gadang, Great Wall Koto Gadang, Benteng Fort De Kock, Ngarai Sianok dan lainnya. Hal tersebut juga diiringi dengan pembangunan di industri perhotelan, salah satu hotel yang berdiri di kota Bukittinggi adalah Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

Hotel Grand Rocky Bukittinggi sebagai salah satu hotel terbesar di Bukittinggi dengan bintang 4 yang terletak di Jl.Yos Sudarso No.29 Benteng, Bukittinggi Sumatera Barat. Hotel Grand Rocky Bukittinggi memiliki 144 kamar yang terdiri dari: 71 *Deluxe Room*, 69 *Grand Deluxe Room*, 2 *Junior Suite Room*, 1 *Rocky Penthouse Room* dan 1 *Royal Grand*

Rocky Room. Function room Hotel Grand Rocky Bukittinggi terletak di lantai B1, B2, *Lobby* dan lantai 3 serta *Restaurant and Lounge* dan Fasilitas *Public Area* yang dapat digunakan oleh tamu hotel. Untuk kelancaran operasional hotel tersebut harus ditunjang dengan Sumber Daya Manusia yang berkompeten, serta dikelola dengan manajemen yang baik, sehingga dapat bersaing dalam meningkatkan kinerja yang lebih handal dalam bidangnya tersebut.

Saat ini Hotel Grand Rocky Bukittinggi memiliki 112 karyawan dengan status permanen dan kontrak dengan gaji UMR (upah minimum regional) kota Bukittinggi yaitu sebesar Rp.1.949.285. Berikut rinciannya:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	<i>Front Office</i>	15 orang
2	<i>Housekeeping</i>	18 orang
3	<i>Laundry</i>	7 orang
3	<i>Food & Beverage</i>	
	- <i>F & B Product</i>	16 orang
	- <i>F & B Service</i>	17 orang
4	<i>Engineering</i>	11 orang
5	<i>Sales & Marketing</i>	3 orang
6	<i>Accounting</i>	13 orang
7	<i>Human Recource</i>	11 orang
8	<i>Secretary Bord Of Direction</i>	1 orang
	Jumlah	112 orang

Sumber : HRD Hotel Grand Rocky Bukittinggi 2017

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi bisnis atau sebuah perusahaan, karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya

manusia yang mempunyai kinerja yang optimal. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal sumber daya manusia harus dikelola dan diatur dengan sebaik mungkin, sehingga sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merasa nyaman dalam menjalankan tugasnya dan mendapatkan hasil yang maksimal. Simamora (2006) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah “Pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan”.

Untuk dapat meraih prestasi sesuai dengan cita-cita dan harapan perusahaan maka seorang pemimpin dituntut untuk memiliki sebuah kebijakan maupun program yang ditujukan kepada para karyawannya agar setiap individu karyawan mendapatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi sehingga dapat berkontribusi secara optimal kepada perusahaan. Menurut Sunyoto (2012: 210), “Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya”.

Langkah yang diambil oleh pimpinan perusahaan diantaranya adalah pemberian kompensasi pada setiap peningkatan prestasi yang telah diberikan oleh karyawan kepada perusahaan. Harapannya, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan menumbuhkan semangat kerja pada diri karyawan tersebut. Menurut Hasibuan (2012: 119) menyatakan bahwa “Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang

langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan”.

Dalam hal ini pemimpin juga dituntut untuk memiliki kebijakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kerja pada setiap karyawan. Semangat kerja pada diri setiap karyawan sangat memberikan dampak yang positif atau negatif pada hasil pekerjaan karyawan, sehingga apabila seorang karyawan memiliki semangat yang baik maka juga akan memberikan hasil dan kontribusi yang baik bagi perusahaan begitu juga sebaliknya.

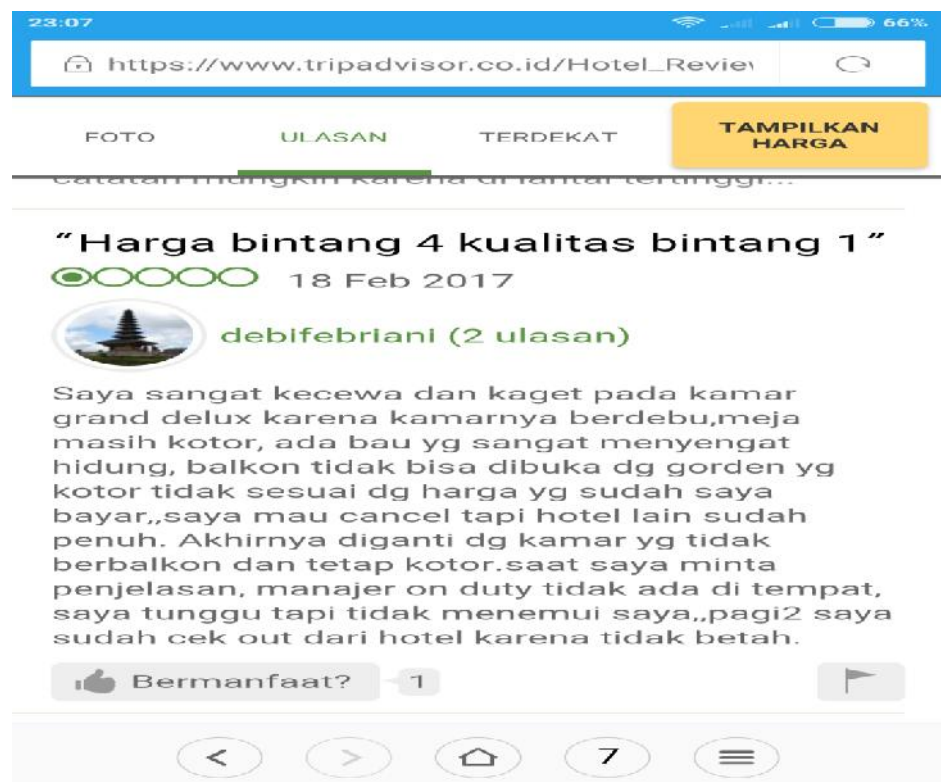
Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melakukan pengalaman lapangan industri 1 pada periode Februari – Juli 2015 dan pengalaman lapangan industri 2 pada periode Agustus – Desember 2016, penulis melihat beberapa karyawan yang kurang puas pada pekerjaannya. Ada yang mengeluh tentang pemberian kompensasi, baik materil maupun non materil. Sebanyak 7 karyawan mengeluhkan sedikitnya jumlah uang jasa layanan/uang *service* yang mereka terima, padahal *event* di hotel penuh dan tingkat *occupancy* kamar hotel juga tinggi. Selain itu, mereka juga mengeluhkan banyaknya potongan-potongan dari uang jasa layanan/uang *service*, karena uang *service* digunakan oleh pihak *owner* jika membeli properti tambahan untuk hotel. Hal lain yang dikeluhkan adalah sebanyak 6 orang karyawan mengeluhkan tentang pemberian libur dan cuti yang kurang adil dan adanya perbedaan pemberian jatah libur dan cuti antara karyawan lama (*senior*) dengan karyawan baru.

Masalah tentang kepuasan kerja yang juga penulis temukan, sebanyak 4 orang karyawan mengeluh tentang adanya perbedaan perlakuan dan sikap supervisor terhadap bawahan berdasarkan kedekatan emosional, hal tersebut juga berakibat pada terganggunya keharmonisan hubungan sosial antar karyawan. Selain itu sebanyak 5 orang karyawan mengeluhkan selama lebih 3 tahun bekerja belum adanya promosi jabatan, sehingga mereka berpendapat tidak adanya jenjang karir yang jelas bagi mereka di kemudian hari dan mereka berancang-ancang untuk keluar dari perusahaan/*turnover*. Menurut Mathis dan Jackson (2004: 125) *Turnover* adalah “Proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus segera digantikan”. Dan hal ini merupakan salah satu kerugian terbesar yang akan dialami perusahaan ketika banyak karyawannya yang meninggalkan perusahaannya, apalagi karyawan yang keluar adalah karyawan yang berpotensi.

Ketidakpuasan karyawan tersebut di atas berdampak pada pekerjaan karyawan itu sendiri. Penulis melihat adanya karyawan yang tidak sepenuh hati memberikan pelayanan terhadap tamu, Hal ini terlihat masih adanya beberapa karyawan yang kurang ramah dalam melayani tamu, terutama pada departemen operasional seperti *food & beverage service*, *front office*, *housekeeping* dan sebagainya, kurang ramahnya karyawan dilihat dari masih adanya karyawan yang menyambut tamu dengan senyum yang kurang tulus dan tidak menyapa tamu dengan baik.

Selanjutnya penulis melihat adanya karyawan yang bekerja asal-asalan dan kurang teliti, seperti adanya *waiter* yang salah masuk kamar dalam pengantaran pesanan *room service*, *room attendant* kurang bersih dan teliti dalam melakukan proses *make up room* karena masih adanya debu di meja, adanya karpet yang basah, *bed room* dan *bath room* masih bau, sehingga menyebabkan tamu *complain*. Berikut salah satu data *complain* tamu dikutip dari Trip Advisor dan data rekap *complain* dari HRD hotel Grand Rocky Bukittinggi:

Gambar 1. Ulasan dari tamu di Trip Advisor



Sumber : Trip Advisor 2017

Gambar 2. Rekap *complain* tamu

28 April 2016	519524, 522	Drg. Telly MS	0816 4838 147		524 sprei ada flek darah 522 WC bau Tolong perhatikan kebersihan room		
28 April 2016	323	W. Syafli	0812 2004 1958	Tidak ada	Tidak ada	Mini bar agar diisi	
29 April 2016	502	Yudha D.S	0811 7078 00	Bagus semua	Tidak ada masalah	Fasilitas kamar ditingkatkan lagi	
29 April 2016	227	David Wattimena/miora	Elang.antoriksa@gmail.com	Tidak ada	Tidak ada, bagus semua	Tidak ada	Pelayanan sudah cukup baik, bila perlu ditingkatkan
29 April 2016	519	Drg. Telly M.S	021-7262980			Kami akan kembali lagi bila mana ada kesempatan	
29 April 2016	726	Yuliadra.MIT/PU BWS	0852 21073700	Tidak ada	Tidak ada	Perlu pengaturan lahan parkir	Tidak ada, semua cukup bagus

Sumber : HRD Hotel Grand Rocky Bukittinggi 2017

Penulis juga melihat adanya karyawan yang menunda-nunda pekerjaan, seperti pada bagian *receiving* yang sering menunda pembuatan dan penginputan *Daily Receiving Sheet* pada sistem komputer hotel. Hal tersebut berdampak negatif terhadap pekerjaan *storekeeper* karena data barang yang datang belum terdaftar kedalam sistem komputer hotel sehingga *storekeeper* tidak bisa menginput barang-barang yang telah di *request* oleh departemen lain kedalam sistem komputer. Selain itu penulis juga melihat kurangnya kepedulian karyawan terhadap kebersihan lingkungan kerja sekitar hotel, seperti contoh, mereka tidak mau memungut sampah atau puntung rokok yang berserakan di koridor atau area umum tertentu di hotel, mereka lebih memilih menunggu petugas *public area* untuk membersihkannya, sehingga kebersihan dan keindahan hotel menjadi terganggu.

Berdasarkan permasalahan tersebut selain berakibat adanya *complain* dari tamu juga dapat terjadinya penurunan kualitas pelayanan serta dapat memperburuk citra hotel. Berdasarkan uraian latar belakang

permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Kompensasi materi dan non materi yang diterima belum memenuhi harapan karyawan.
2. Adanya supervisor yang membedakan-bedakan bawahan.
3. Promosi jabatan bagi karyawan yang belum berjalan secara efektif.
4. Kurang ramahnya karyawan dalam melayani tamu.
5. Adanya karyawan yang bekerja asal-asalan dan kurang teliti.
6. Adanya karyawan yang menunda-nunda pekerjaan.
7. Kurangnya kepedulian karyawan terhadap lingkungan kerja, seperti tidak menjaga kebersihan lingkungan kerja.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Kompensasi di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
2. Kepuasan kerja karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
3. Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi di Hotel Grand Rocky Bukittinggi?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Rocky Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendiskripsikan kompensasi di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
2. Mendiskripsikan kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Bukittinggi.
3. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran serta informasi kepada pihak manajemen hotel dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kompensasi dan kepuasan kerja karyawan.

2. Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran di Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

3. Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, serta penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perhotelan dan merupakan satu kesempatan yang baik untuk mengetahui secara langsung masalah yang dihadapi oleh Hotel Grand Rocky Bukittinggi mengenai kompensasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan serta membandingkan dengan teori yang diperoleh selama mengikuti kuliah.

4. Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pembelajaran bagi peneliti berikutnya.