

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Kota Medan adalah salah satu tempat dimana para wisatawan lokal dan mancanegara berdatangan untuk menghabiskan waktu mereka untuk berlibur. Banyak tempat – tempat wisata yang dapat dikunjungi, diantaranya Istana Maimun, Penagkaran Buaya Asam Kumbang, dan Masjid Raya Medan. Tidaklah mengherankan di kota Medan juga banyak didapatkan tempat – tempat penginapan seperti hotel.

Era globalisasi menyebabkan berbagai industri jasa seperti industri perhotelan berkembang dengan sangat cepat. Industri perhotelan adalah salah satu industri yang memadukan produk dan jasa layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel, kamar, restoran serta makanan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

Seperti bisnis lainnya perhotelan pasti memiliki target atau tujuan utama untuk mendapatkan keuntungan. Keuntungan diperoleh dari selisih pendapatan dan pengeluaran. Pendapatan hotel diperoleh dari tamu yang menginap di hotel, dan salah satu pengeluaran adalah kompensasi. Pihak manajemen hotel selalu mengupayakan pemberian kompensasi yang memadai. Kompensasi merupakan pengeluaran atau biaya yang bisa mengurangi keuntungan, tetapi walaupun pengeluaran bertambah bila diikuti dengan pendapatan yang meningkat lebih besar, justru akan meningkatkan keuntungan.

Sebuah hotel membutuhkan sumberdaya manusia yang tepat, guna mencapai target atau tujuan yang diinginkan. Sumber daya manusia adalah kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam setiap kegiatan perusahaan. Robbins and Judge (2008:2), mengatakan ini disebabkan karena manusia adalah salah satu sumber daya yang penting di dalam organisasi/ perusahaan. Hal yang paling penting adalah bagaimana upaya perhotelan untuk menjaga agar sumberdaya yang dimilikinya mampu memberikan kinerja terbaik bagi hotel

tersebut. Dan salah satu upaya tersebut dapat dilakukan dengan memberikan kompensasi langsung berupa gaji dan bonus yang sesuai kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Gaji dan bonus memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Salah satu alasan utama seseorang bekerja adalah untuk mendapatkan gaji dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup seseorang tersebut menjadi setia dan tidak ada keinginan untuk keluar dari perusahaan karena kebutuhan hidupnya relatif terpenuhi. Seseorang akan bekerja secara maksimal agar mendapat bonus, insentif atau penghasilan yang lebih besar dari gaji yang sudah diterimanya. Menurut Nawawi (2001), kompensasi adalah penghargaan atau ganjaran pada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja.

Menurut Handoko (2001:155), kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Jika program kompensasi dirasakan adil dan kompetitif oleh karyawan, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik karyawan yang potensial, mempertahankannya dan memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya, sehingga produktivitas meningkat dan hotel mampu menghasilkan pelayanan dan produk dengan harga yang kompetitif. Perusahaan biasanya memberikan kompensasi berupa bonus bagi para karyawannya yang memberikan kinerja yang lebih.

Pihak hotel sebagai penyedia jasa berusaha memberikan pelayanan yang paling sesuai dengan harapan pengguna jasa perhotelan merasa puas dan ingin tetap menginap di hotel tersebut jika mereka datang berkunjung kembali ke kota Medan karena pelayanan yang memuaskan. Hal ini dilakukan sebagai usaha untuk mempertahankan bisnis jasa di bidang perhotelan agar mampu terus bersaing serta meningkatkan pangsa pasar yang akan dimasuki.

Dalam hal ini Hotel Garuda Plaza Medan tidak merasa takut dengan langkah-langkah kebijakan dari pesaingnya. Hal ini dikarenakan Hotel Garuda Plaza sudah cukup mempunyai nama dan mempunyai citra yang baik di mata masyarakat. Berbagai fasilitas yang diberikan disertai dengan potongan - potongan harga dari tarif Hotel Garuda Plaza Medan yang ditetapkan serta pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pengunjung menjadikannya sebagai daya tarik utama untuk mempertahankan pelanggan. Di samping itu pihak manajemen hotel berusaha terus untuk meningkatkan pelayanan, fasilitas serta manajemen, yaitu dengan menambah tenaga profesional yang mengelola dan menangani kegiatan sehari-hari, baik yang bersifat intern ataupun bersifat ekstern. Dengan adanya peningkatan ini diharapkan terjadinya

peningkatan/kenaikan jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Memang untuk mendapatkan karyawan yang professional memerlukan tambahan pengeluaran dalam bentuk gaji yang lebih besar dari gaji karyawan pada umumnya.

Gaji dan bonus bentuk kompensasi langsung yang mempengaruhi pekerjaan atau kinerja karyawan. Apabila meningkat maka karyawan mendapatkan gaji atau bonus yang meningkat. Dengan demikian gaji atau bonus dapat memotivasi seseorang untuk berkinerja lebih baik, dan hal ini dapat berdampak positif pada perusahaan dalam menghadapi persaingan.

Menurut Suyadi Prawirosentono (1999), arti kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Marihot Tua E.H.(2002), kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya di organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam perusahaan dalam hal ini adalah perhotelan untuk mencapai tujuannya.

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau perusahaan, sehingga karyawan perlu mengupayakan untuk meningkatkan kinerjanya.

Para ahli diatas semakin menjelaskan kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas. Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan kompensasi financial berupa gaji dan bonus yang memadai kepada karyawan agar dapat termotivasi sehingga karyawan lebih meningkatkan lagi kinerjanya, sehingga kinerjanya meningkat dan perusahaan pun mampu menghasilkan pelayanan dan produk dengan harga yang kompetitif.

Semakin pesatnya pertumbuhan hotel yang begitu banyaknya di kota Medan, ini menuntut karyawan Hotel Garuda Plaza Medan untuk meningkatkan kinerja. Di tahun 2013 ini bandara Polonia Medan yang dulu terletak di pusat kota Medan telah di tutup dan telah dipindahkan di Bandara Internasional Kuala Namo yang jaraknya mencapai 2 jam dari pusat Kota Medan, ini menjadi masalah pihak perusahaan jasa perhotelan salah satunya Hotel Garuda

Plaza Medan. Ini tantangan bagi pihak perusahaan jasa perhotelan bagaimana mereka berpikir atau mencari ide – ide agar bisa menarik pengunjung yang datang dari luar kota ataupun luar negeri untuk menginap di hotel mereka dan tidak memilih untuk menginap di hotel – hotel lain.

Dari uraian diatas dapat kita lihat bahwasanya kinerja merupakan suatu masalah yang harus mendapatkan perhatian serius dari pihak perusahaan, karena peningkatan kinerja itu tidak akan terjadi dengan sendirinya, tetapi harus ada usaha dan peran serta baik dari pihak perusahaan maupun dari pihak karyawan itu sendiri. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan cara menetapkan metode kompensasi langsung berupa gaji dan bonus yang adil dan layak kepada karyawan tersebut atas prestasi kerja yang mereka capai.

Dengan demikian pemberian gaji dan bonus dalam perusahaan harus diatur dengan baik, sehingga dapat diterima oleh kedua belah pihak. Jadi dalam mengembangkan dan menerapkan suatu sistem gaji dan bonus tentu kepentingan organisasi dan kepentingan para karyawannya mutlak untuk diperhitungkan. Sistem gaji dan bonus tersebut diharapkan dapat menjamin kepuasan para karyawan yang pada gilirannya nanti memungkinkan perusahaan mencapai tingkat kinerja yang diharapkan serta kepentingan perusahaan lainnya.

Berdasarkan uraian mengenai gaji dan bonus terhadap kinerja perusahaan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah (skripsi) yang berjudul **“Pengaruh Gaji dan Bonus Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Garuda Plaza Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah.

Adapun permasalahan yang dapat diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaji dan bonus karyawan Hotel Garuda Plaza Medan.
2. Bagaimanakah kinerja karyawan Hotel Garuda Plaza Medan.
3. Seberapa besar pengaruh pemberian gaji dan bonus terhadap kinerja karyawan Hotel Garuda Plaza Medan.

1.3 Maksud dan Tujuan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab permasalahan diatas. Berikut ini tujuan dari penelitian, yaitu :

1. Untuk mengetahui gaji dan bonus karyawan Hotel Garuda Plaza Medan.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan Hotel Garuda Plaza Medan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemberian gaji dan bonus terhadap kinerja karyawan Hotel Garuda Plaza Medan.

1.4 Manfaat Penelitian.

1. Bagi perusahaan.

Bahan info untuk perusahaan dalam menentukan kebijakan dalam memberikan kompensasi kepada karyawan secara tepat pada waktu pemberian kompensasi.

2. Bagi Pihak Lain.

Bahan tambahan bacaan khusus untuk mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan. Dan Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi yang selanjutnya dapat dijadikan dasar masukan bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti.

Digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan berupa teori teori di bidang manajemen sumberdaya manusia (MSDM) yang didapat di bangku perkuliahan khususnya berkaitan dengan masalah yang menjadi obyek penelitian dan penerapannya di lapangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.

Objek penelitian yang dipilih penulis adalah Hotel Garuda Plaza Medan yang terletak di jalan Sisingamangaraja No 18, Medan. Penelitian ini akan direncanakan pada bulan Oktober 2013.