

# BAB I

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*) seperti kamar, makanan dan minuman, serta usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan-santun, kecekatan, kecepatan, dan kemudahan. Hotel identik dengan pelayanan ramah, kenyamanan dan keamanan yang terjamin. Maka dari itu hotel selalu menjadi pilihan bagi orang yang ingin mendapatkan rasa aman dan nyaman, tidak hanya untuk tempat bermalam, hotel juga digunakan sebagai tempat pertemuan dan tempat untuk berlibur. Dalam buku Dasar-dasar Kantor Depan Hotel oleh Sambodo (2006:1) Direktorat Jenderal Pariwisata mencatat rata-rata kenaikan jumlah hotel berbintang dari tahun 1990-2004 sebesar 6,64 persen.

*Human Resources Department (HRD)* atau dalam Bahasa Indonesia biasa disebut Divisi Sumber Daya Manusia adalah bagian yang bertanggungjawab untuk mengevaluasi kinerja karyawan di suatu perusahaan. HRD bertanggungjawab untuk memastikan perusahaan mendapatkan karyawan-karyawan terbaik, Karena karyawan yang baik akan membawa perubahan yang positif untuk perusahaan. *Human Resources Department* dalam kerjanya menerapkan prinsip kerja Manajemen Sumber Daya Manusia. Hasibuan (2016:10) berpendapat bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia menganggap bahwa karyawan adalah *asset* yang sebaik mungkin harus diperhatikan kebutuhannya.

Kompensasi merupakan bagian dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Seorang karyawan akan bekerja dan menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan, karena itu pula perusahaan memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja karyawan dengan cara memberikan kompensasi. Kompensasi menurut Sedarmayanti (2011:239) adalah “segala sesuatu yang di

terima oleh karyawan sebagai balas jasa kerja mereka”. Kesesuaian kompensasi dengan beban pekerjaan sangat penting karena kompensasi merupakan salah satu faktor dalam membangun motivasi kerja.

Saat penulis melakukan observasi awal di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur, penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi di area kerja *Telephone Operator*, contohnya masalah kekurangan staff yang menyebabkan jam kerja yang tidak teratur, terkadang satu *staff Telephone Operator* mendapat 2 *shift* kerja dalam satu hari (*double shift*, yaitu *morning shift* kemudian dilanjutkan dengan *afternoon shift*) atau *jumping*, keadaan dimana satu *staff* bekerja pada *afternoon shift* (15.00-23.00) dan bekerja kembali keesokan harinya pada *morning shift* (07.00-03.00). Masalah lain yang penulis dapatkan adalah *Staff* merasa kompensasinya tidak sesuai dengan beban kerja yang dibebankan kepada masing-masing individu, hingga menyebabkan seringnya petugas *Telephone Operator* yang *resign* dan berakibat pada ketimpangan jadwal kerja karena kurangnya pegawai terutama di bagian *Telephone Operator*. Idealnya, satu orang *staff* bekerja selama 6 hari dan 1 hari *offday* perminggu, tetapi karena kurangnya *staff*, terkadang *staff* yang sudah dijadwalkan untuk *offday* seringkali ditukar jadwal untuk menggantikan *staff* yang tidak bekerja hari itu. Total karyawan *Telephone Operator* yang penulis wawancara ada 3 orang yang semuanya adalah perempuan usia 20-26 tahun.

Hal tersebut diatas yang menarik penulis untuk melakukan penelitian di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom. Dari permasalahan yang timbul diatas, maka penulis didalam proyek akhir ini mengambil judul “Analisis Sistem Kompensasi *Telephone Operator* di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur “.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang penulis dapatkan adalah :

1. Bagaimana sistem kompensasi *Telephone Operator* di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur?
2. Bagaimana standarisasi sistem kompensasi *Telephone Operator* di Kuala Lumpur?

### 1.3 Tujuan

Tujuan mengangkat judul Analisis Sistem Kompensasi *Telephone Operator* di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis sistem kompensasi *Telephone Operator* di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur.
2. Mengetahui standarisasi sistem kompensasi *Telephone Operator* di Kuala Lumpur.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang sistem kompensasi *Telephone Operator* di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur dan mengetahui berapa upah minimum Malaysia bagi yang tertarik untuk bekerja di Malaysia.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan tentang sistem kompensasi *Telephone Operator* di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur serta mengetahui lebih dalam tentang apa yang menjadi tolak ukur sistem kompensasi.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahan pemikiran untuk peneliti yang tertarik pada pokok permasalahan yang sama di masa mendatang.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk menentukan sistem kompensasi *telephone operator* di hotel bintang 4, khususnya PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur .

2. Penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi bahan pertimbangan dan solusi untuk mengurangi tingkat *turnover* karyawan di bagian *Telephone Operator*.