

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda) ini adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki saham 100% Pemerintah Provinsi Jawa Barat merupakan susunan dari Perusahaan Daerah (PD) Jasa dan Kepariwisata yang sudah berdiri sejak 23 September 1999. PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat merupakan perusahaan yang mengelola dan mengembangkan pada sektor pariwisata dan jasa di sekitar provinsi Jawa Barat dan untuk mengoptimalkan pengelolaan aset pendapatan daerah.



Gambar 1. 1 Logo PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat

Sumber: Website Perusahaan www.jaswitajabar.co.id

Sejak berdirinya PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat telah melalui berbagai macam fase perkembangan yang sangat signifikan, terutama pada tahun 2000-an dalam tata kelola dan fokus bisnis seperti restrukturisasi organisasi dalam upaya memperbaiki pengelolaan dan meningkatkan efisiensi operasional, diversifikasi usaha dalam memperluas bisnis dari pengelolaan properti menjadi penyediaan layanan wisata, digitalisasi dan modernisasi seperti mengembangkan teknologi dalam pemasaran dan operasional untuk menarik pelanggan. Dalam fase perkembangan ini, dapat dilihat bahwa PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat sangat berkembang dengan pesat. PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat berfokus pada operasionalnya melalui pengelolaan aset properti milik pemerintah daerah, lalu pariwisata dan perhotelan, dan jasa layanan. PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat memiliki berbagai macam produk dan jasa atau unit bisnis seperti:

1. Pengelolaan Destinasi Kegiatan Wisata:

a) Waduk Dharma

PT Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat menyediakan destinasi wisata alam dengan fasilitas yang nyaman bagi keluarga dan perahu pariwisata.

b) Pasar Kreatif Jawa Barat

PT Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat memberikan wadah untuk UMKM mempromosikan produk yang kreatif dan mendukung ekonomi lokal untuk menarik wisatawan.

c) Perjalanan Wisata

PT Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat mempunyai paket wisata untuk mengeksplorasi destinasi alam, budaya, dan sejarah yang berada di Jawa Barat

2. Infrastruktur Pariwisata:

a) Properti

PT Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat mengelola gedung komersial dan fasilitas yang strategi untuk mendukung wisata dan bisnis

b) Perbengkelan

PT Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat mempunyai jasa perbaikan kendaraan (MobilCare) untuk memfasilitasi transportasi wisata di daerah Jawa Barat

3. Hotel dan Resto:

PT Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat mempunyai aset-aset untuk memanfaatkan aset secara efektif dan efisien dan meningkatkan pendapatan.

Ada beberapa aset-aset seperti:

a) Grand Hotel Preanger

b) Hotel Aryaduta Bandung

c) KSPA Hotel dan Resto

1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat mempunyai Visi, Misi dan nilai-nilai inti sebagai identitas dan budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja secara berkesinambungan.

Visi Perusahaan

Menjadi Pengelola Jasa dan Kepariwisata yang Berkelanjutan di Jawa Barat.

Misi Perusahaan

1. Menjalankan Usaha di bidang Jasa dan Kepariwisata secara konsisten dan berkelanjutan.
2. Berperan serta dalam menggerakkan laju perekonomian Jawa Barat.
3. Bersama-sama memberikan manfaat terbaik dan menjunjung tinggi kearifan lokal.

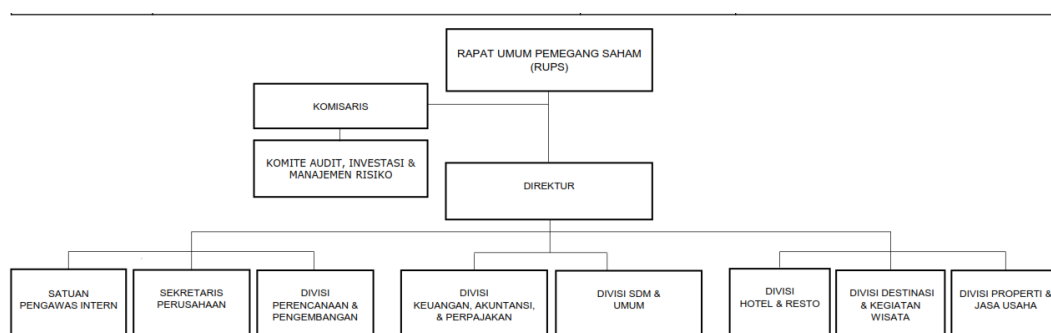
Nilai Utama Perusahaan

1. Amanah: PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat memberikan ketulusan dalam memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten: PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat terus berkembang dan belajar mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis: PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal: PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat berkomitmen dan berdedikasi untuk berkontribusi demi mengutamakan kepentingan perseroan.
5. Adaptif: PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat selalu berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif: PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat membangun kerja sama yang sinergis

1.1.2 Struktur Organisasi

PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat memiliki struktur organisasi yang dirancang untuk efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan bisnis.

Struktur ini mengadopsi prinsip tata kelola perusahaan yang baik dengan pembagian tanggung jawab yang jelas antara pemegang saham, dewan komisaris, komite pendukung, dan manajemen eksekutif.

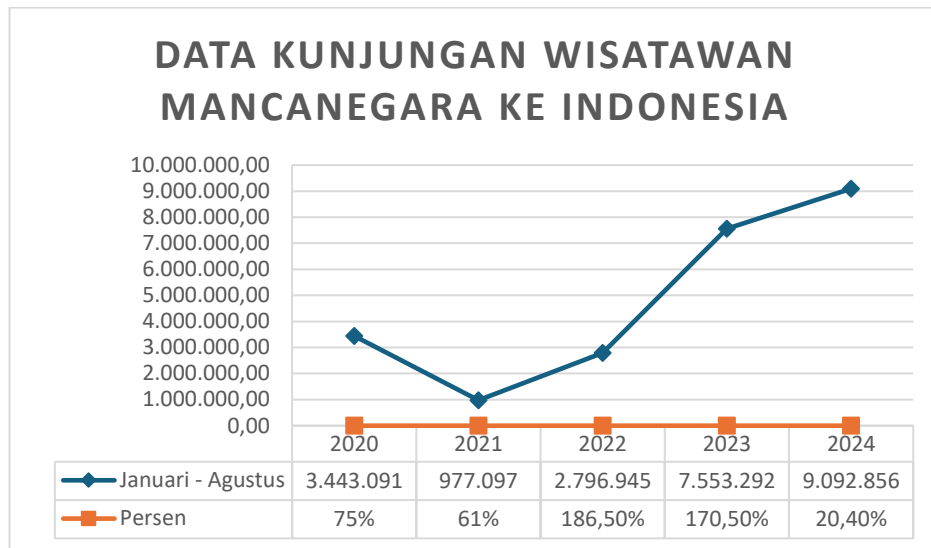


Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat

Sumber: Website PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (2024)

1.2 Latar Belakang Penelitian

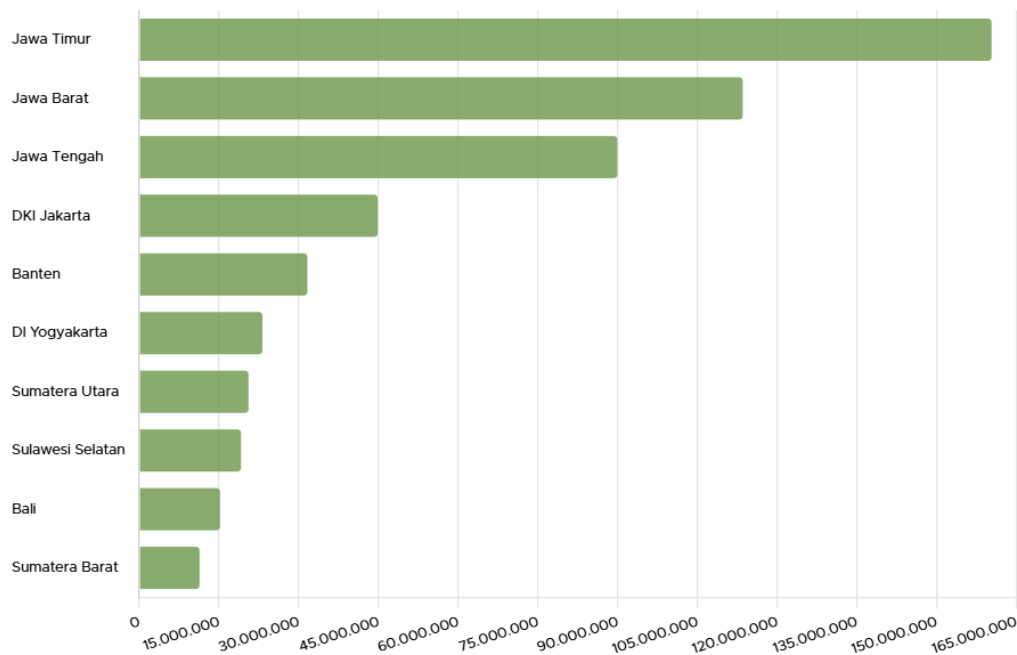
Dari awal perkembangan zaman dahulu sampai modern ini, sektor pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan paling kompetitif di dunia. Bisnis pariwisata ini mendukung kekuatan pendorong ekonomi global, menyumbang 10% Produk Domestik Bruto (PDB) global dan memperkerjakan lebih dari 320 juta orang di seluruh dunia pada tahun 2019 (UNWTO, 2020). Di negara Indonesia, pariwisata merupakan sektor yang strategis dalam memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, menyumbang sekitar 4,1% terhadap PDB pada tahun 2021, dengan target kontribusi hingga 6% pada tahun 2025. Persaingan di sektor pariwisata semakin ketat dengan berkembangnya destinasi baru, perubahan preferensi wisatawan, dan perkembangan teknologi digital. Destinasi seperti Bali, Lombok, dan Jawa Barat bersaing dengan pasar global seperti Thailand dan Vietnam untuk menarik perhatian wisatawan mancanegara. Semenjak pandemi COVID-19 pada tahun 2020 sampai 2022 juga menyebabkan perubahan yang signifikan pada model pariwisata, memaksa dunia usaha di industri untuk beradaptasi dengan norma-norma baru, seperti digitalisasi layanan dan peningkatan standar kesehatan dan keselamatan bagi wisatawan.



Gambar 1. 3 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia (2020-2024)

Sumber: GoodStats (2024)

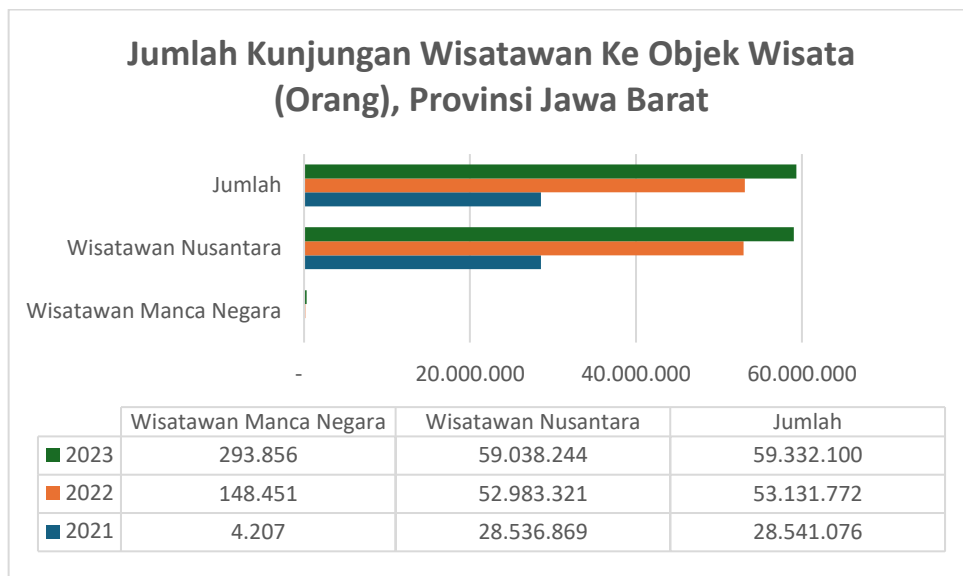
Dari data *GoodStats*, bahwa data kunjungan wisatawan mancanegara berkembang secara signifikan dari tren pemulihan pasca-pandemi. Pada periode januari hingga agustus 2024, Indonesia mencatat 9.092.856 kunjungan wisatawan mancanegara, meningkat 20,38% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan strategi pemerintah dalam mempromosikan destinasi wisata yang unggul dan meningkatkan akses internasional, seperti menghapus kebijakan bebas visa kunjungan di beberapa bandara internasional. Namun, dalam tren pariwisata yang sedang naik, pentingnya untuk mengelola sumber daya manusia (SDM) di sektor pariwisata dengan meningkatkan keterampilan dan kepuasan kerja untuk mempertahankan performa kinerja karyawan yang unggul dan mendukung daya saing sektor destinasi wisata Indonesia secara global.



Gambar 1. 4 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Berbagai Provinsi Indonesia (2020-2024)

Sumber: GoodStats (2024)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), ditahun 2023, destinasi pariwisata di Indonesia yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan ialah Pulau Jawa. Pulau Jawa menjadi tujuan utama para wisatawan ke Indonesia. Pulau Jawa timur menjadi jumlah terbanyak mencapai 26,92% dari jumlah perjalanan wisatawan di Indonesia. Pulau Jawa barat menduduki peringkat 2 terhadap destinasi favorit wisatawan sebanyak 17,4% dan data ini menegaskan bahwa pulau Jawa mendominasi sebagai destinasi favorit kepada wisatawan. Pulau Bali pun menjadi daya tarik wisatawan dengan jumlah perjalanan wisata sebanyak 20,6 juta pada tahun yang sama, menunjukkan bahwa pulau Bali tetap menjadi icon pariwisata nasional. Fenomena ini terjadi karena infrastruktur pariwisata yang kuat, daya tarik budaya, dan promosi pariwisata yang menarik perhatian wisatawan.



Gambar 1. 5 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke berbagai provinsi Indonesia (2021-2023)

Sumber: Badan Pusat Statistik, (2024)

Dari data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisata di Jawa Barat terus meningkat dari tahun 2021 sampai 2023. Wisatawan mancanegara berkembang secara signifikan, dari 4.207 kunjungan dari tahun 2021 menjadi lebih dari 281.000 kunjungan pada tahun 2023.



Gambar 1. 6 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman ke Jawa Barat Januari 2019 - November 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik, (2024)

Namun demikian, data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2025) menunjukkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Jawa Barat justru mengalami penurunan signifikan, dari 875 kunjungan pada Oktober 2024 menjadi hanya 735 kunjungan pada November 2024 (turun 16%). Dalam fenomena ini, menunjukkan bahwa meskipun potensi wisata Jawa Barat sangat besar, terdapat tantangan dalam menarik kembali wisatawan mancanegara. Selain itu, wisatawan nusantara memberi kontribusi yang besar juga dengan catatan 50 juta penduduk pada tahun 2023, yang mencerminkan bahwa antusiasme masyarakat lokal terhadap destinasi wisata lokal. Dalam sektor pariwisata, Jawa Barat memiliki potensi besar terhadap jumlah kunjungan wisata di Indonesia. Dalam hal ini, peran sumber daya manusia (SDM) di sektor pariwisata sangat penting untuk mengelola destinasi wisata dan menarik perhatian wisatawan yang berkualitas agar wisatawan menikmati pelayanan di sektor pariwisata.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor meningkatnya performa suatu perusahaan. Menurut Hasibuan (2019:194) mengemukakan Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Tingkat pencapaian atau hasil kerja dari sasaran yang harus dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam kurun waktu tertentu dengan menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap pegawai/karyawan. Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor berbeda, termasuk motivasi, keterampilan, pengalaman dan lingkungan kerja. Menurut Mangkunegara (2016:9) pengertian kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job* dan *performance*. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai/karyawan persatuan periode waktu (lazimnya per jam) dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawabnya. Ada kriteria untuk mengetahui kinerja seluruh divisi secara keseluruhan karyawan di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat pada tahun 2024 sampai bulan Agustus sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan 2024

Tabel Kriteria Predikat	
Nilai total	Predikat
504-604	Jauh diatas standar
403-503	Di atas standar
302-402	Sesuai standar
201-301	Di bawah standar

Sumber: Data Internal Perusahaan (2024)

Dari tabel sebelumnya, kriteria kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat ada beberapa predikat untuk mengetahui penilaian kinerja karyawan. Untuk tabel 1.3 tertera bahwa nilai 504 – 604 memiliki kriteria jauh diatas standar dalam kinerja yang dilakukan. Sedangkan, 201 – 301 mempunyai kriteria di bawah standar dalam kinerja yang dilakukan di perusahaan. Dari 108 karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat, data yang sudah di nilai oleh perusahaan secara menyeluruh sebagai berikut:



Gambar 1. 7 Hasil Rekap Penilaian Kinerja Karyawan (2024)

Sumber: Data Internal Perusahaan, (2024)

Berdasarkan grafik penilaian kinerja karyawan bulan Agustus 2024, terlihat bahwa dari 108 karyawan yang dinilai secara keseluruhan, sebanyak 6 orang berada pada kategori kinerja rendah, 51 orang memiliki kinerja sesuai standar, dan 44 orang berada di atas standar. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan memiliki performa yang baik, tetapi masih ada kelompok yang memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan kinerja. Kinerja karyawan PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat masih ada yang dibawah standar dan yang diatas standar masih sedikit dibandingkan dengan kinerja karyawan yang sesuai dengan standar.

Dalam meningkatkan tujuan yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan, diperlukannya pengelolaan sumber daya manusia yang baik diantaranya adalah kepuasan kerja dan kompensasi. Kepuasan kerja menjadi faktor penting dalam berhubungan dengan seorang karyawan agar merasa nyaman dan puas terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, serta hubungan diantara atasan dan rekan kerja. Menurut ahli Robbins dan Judge (2015:49), kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja tidak hanya berdampak pada produktivitas, tapi pada tingkat keterlibatan dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Berdasarkan pemberian data survey kepuasan kerja di Jasa dan Kepariwisata sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Data Kepuasan Kerja Tahun 2024

No	ASPEK KEPUASAN KERJA	RATA-RATA
1	Aspek Organisasi	4.09
2	Aspek Pekerjaan	4.03
3	Aspek Pengembangan Diri & Karir	3.80
4	Aspek Lingkungn Kerja	3.80
5	Aspek Benefit	3.66
6	Aspek Komitmen & Nilai Perusahaan	3,79

Sumber: Data Internal Perusahaan (2024)

Dari data survey kepuasan kerja di Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat tahun 2024, dapat dilihat bahwa ada empat aspek yang nilai rata-ratanya dibawah target seperti: Aspek Benefit, Aspek Pengembangan Diri & Karir, Aspek Lingkungan kerja, dan Aspek Komitmen & Nilai Perusahaan. Dari survey kepuasan kerja menunjukan bahwa banyak karyawan merasa dari aspek kompensasi belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Data survey yang diambil dari kuesioner survey kepuasan kerja oleh PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat dengan 120 karyawan pada tahun 2024. Adapun data survey berdasarkan variabel usia, pangkat, Pendidikan, lama bekerja, direktorat dan unit kerja sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Data Kepuasan Kerja Berdasarkan Karakteristik Karyawan 2024.

Variabel	Uraian	Rata-Rata	Total Responden
Usia	21 – 30 Tahun	20.8%	25
	31 – 40 Tahun	25.8%	31
	41 – 50 Tahun	32.5%	39
	51 – 56 Tahun	19.2%	23
	> 56 Tahun	1.7%	2
Pangkat	Kepala Divisi	6.7%	8
	Kepala Departemen	13.3%	16
	Spesialis Muda/Madya/Utama	22.5%	27
	Staff	57.5%	69
Pendidikan	SD	0.8%	1
	SMP	3.3%	4
	SMA/SMK	34.2%	41
	D3	5.8%	7
	S1	41.7%	50
	S2	14.2%	17
Lama Bekerja	< 4 Tahun	9.2%	11
	4 – 8 Tahun	32.5%	39
	9 – 15 Tahun	18.3%	22
	16 – 25 Tahun	27.5%	33

	> 25 Tahun	12.5%	15
Direktorat	Direktorat Utama	15.8%	19
	Direktorat SDM dan Keuangan	19.2%	23
	Direktorat Operasional	65%	78
Unit Kerja	Pusat	43.3%	52
	Unit Bisnis	56.7%	68
Jenis Kelamin	Lelaki	70%	84
	Perempuan	30%	36

Sumber: Data Internal Perusahaan (2024)

Dari data yang diolah oleh peneliti, sebagian besar beberapa responden dapat dilihat kebutuhan dalam penyempurnaan dalam beberapa aspek. Aspek benefit pada tabel 1.2 memiliki nilai rata-rata rendah menunjukkan bahwa karyawan merasa kurang dihargai atas kontribusi mereka secara finansial maupun non-finansial.

Kompensasi mencakup segala bentuk imbalan finansial dan non-finansial yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai imbalan atas kontribusi mereka. Menurut Mondy dan Martocchio (2016: 247), kompensasi dapat diklasifikasikan menjadi kompensasi langsung, seperti gaji pokok dan insentif, dan kompensasi tidak langsung, seperti tunjangan dan tunjangan lainnya. Kompensasi yang adil dan kompetitif tidak hanya mendorong karyawan untuk berkinerja lebih baik, namun juga menciptakan rasa penghargaan, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Dari hasil wawancara dengan Manajer SDM perusahaan, terdapat beberapa bentuk kompensasi yang diberikan dari perusahaan kepada karyawan sebagai berikut:

- 1) Gaji/Upah
- 2) Fasilitas kendaraan (bagi pejabat struktural)
- 3) Fasilitas kesehatan (asuransi dan reimburse sesuai gaji pokok)
- 4) Insentif (hanya untuk pekerja lapangan)
- 5) Uang lembur (hanya untuk staff)

Dari jenis-jenis kompensasi tersebut karyawan masih membutuhkan perbaikan jumlah besaran uang yang diterima sesuai dengan hasil survey pada tabel 1.2 di atas dan manajemen melakukan evaluasi kompensasi yang lebih baik sesuai hasil survey dan kemampuan sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Dari hasil analisis di atas, dengan mempertimbangkan hasil dari beberapa penelitian, bahwa kompensasi dan kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan yang optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan dalam merancang sistem kompensasi yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat"**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja dan kompensasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada perumusan masalah utama sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kompensasi karyawan di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat?
- 2) Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat?
- 3) Bagaimana kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat?
- 4) Bagaimana pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan dari latar belakang penelitian, tujuan dari penelitian sebagai berikut:

- 1) Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat.
- 2) Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat.
- 3) Mengidentifikasi hubungan antara kompensasi dan kepuasan kerja dalam memengaruhi kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait kompensasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

1.5.2 Aspek Praktis

Aspek praktis yang dianalisis dalam penelitian ini berharap dapat bermanfaat bagi:

- 1) Bagi Perusahaan: Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kompensasi dan kepuasan kerja guna mendukung peningkatan kinerja karyawan.
- 2) Bagi Karyawan: Memberikan pemahaman tentang pentingnya kompensasi dan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja mereka.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a) BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mendeskripsikan secara umum perusahaan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

b) BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori terkait kompensasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, serta penelitian terdahulu yang relevan.

c) BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

d) BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil data penelitian dan pembahasan secara sistematis yang sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Pada bagian ini, terdapat dua bagian dimana bagian pertama memaparkan hasil data penelitian dan kedua menjelaskan hasil dan pembahasan dari analisis data.

e) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hasil kesimpulan dari pertanyaan penelitian dan rekomendasi yang berkaitan dengan hasil penelitian yang akan bermanfaat.