

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia terus menunjukkan kontribusi penting terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya melalui penciptaan lapangan kerja dan pemasukan devisa negara. Wilayah-wilayah yang ditetapkan sebagai Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP) oleh pemerintah, seperti Labuan Bajo di Nusa Tenggara Timur, mengalami perkembangan yang sangat pesat. Labuan Bajo dikenal sebagai gerbang utama menuju Taman Nasional Komodo, dan menjadi magnet wisatawan domestik maupun mancanegara. Seiring dengan pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan, sektor perhotelan dan hospitality di wilayah ini pun mengalami ekspansi yang signifikan.

Meskipun tren kunjungan wisatawan ke Labuan Bajo meningkat tajam pascapandemi COVID-19, dinamika di sektor tenaga kerja menunjukkan tantangan yang cukup kompleks. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), terjadi penurunan ekstrem pada tahun 2020-2021 akibat pembatasan perjalanan dan penutupan destinasi wisata, yang menyebabkan pertumbuhan wisatawan anjlok hingga -64,48%. Hal ini berdampak langsung pada sektor ketenagakerjaan, yang mengalami kontraksi hingga -27,27%. Namun, pada 2022, sektor ini mulai pulih dengan lonjakan wisatawan sebesar 250,64%, diikuti oleh pertumbuhan tenaga kerja sebesar 36,84%. Pada tahun 2023, tren positif ini berlanjut. Meski demikian, di balik pertumbuhan tersebut terdapat masalah yang belum terselesaikan, seperti

rendahnya kesejahteraan karyawan, sistem kompensasi yang kurang memadai, dan tingkat turnover yang tinggi.

Tabel 1.1
Data BPS Manggarai Barat

Tahun	Pertumbuhan Wisatawan (%)	Upah Minimum Regional (Rupiah)	Pertumbuhan Karyawan (%)
2020	-74.86%	1.950.000	-27.27%
2021	-61.48%	1.950.000	-20.83%
2022	250.64%	1.975.000	36.84%
2023	113.53%	2.123.994	11.54%

Sumber: Data BPS

Objek dalam penelitian ini adalah tenaga kerja di sektor perhotelan di Labuan Bajo. Pekerja di sektor ini sebagian besar adalah generasi muda dari luar daerah yang menempati posisi operasional seperti *front office*, *housekeeping*, dan *food & beverage service*. Namun, mereka sering kali menghadapi beban kerja tinggi yang tidak diimbangi dengan kompensasi yang layak. Selain itu, minimnya pelatihan dan jenjang karier juga menyebabkan rendahnya loyalitas kerja dan tingginya angka *turnover*.

Untuk memahami kondisi ini secara lebih menyeluruh, penelitian ini akan mengkaji beberapa variabel penting:

1. Sistem kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu aspek fundamental yang menentukan kepuasan dan retensi karyawan. Sistem kompensasi yang kompetitif tidak hanya mencakup upah pokok (seperti UMR), tetapi juga insentif, tunjangan, dan penghargaan lainnya. Kompensasi yang tidak

sebanding dengan beban kerja menjadi salah satu alasan utama ketidakpuasan dan tingginya tingkat turnover di industri *hospitality* (Richter et al., 2022).

2. Dukungan Organisasi yang Dirasakan (*Perceived Organizational Support*)

Dukungan yang diberikan oleh organisasi, baik dalam bentuk perhatian terhadap kesejahteraan karyawan maupun peluang pengembangan diri, memiliki dampak signifikan terhadap komitmen karyawan. Penelitian oleh Aguinis & Kraiger (2009) menyebutkan bahwa persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan kinerja mereka.

3. Keterlibatan Kerja (*Work Engagement*)

Keterlibatan kerja mencerminkan sejauh mana seorang karyawan merasa terhubung secara emosional dan kognitif terhadap pekerjaannya. Keterlibatan yang tinggi biasanya berbanding lurus dengan produktivitas dan kepuasan kerja. Namun, dalam praktiknya, banyak pekerja di sektor perhotelan yang menunjukkan keterlibatan rendah karena kurangnya motivasi intrinsik maupun dukungan lingkungan kerja.

4. Kepuasan kerja (*job satisfaction*)

Kepuasan kerja adalah cerminan sejauh mana individu merasa puas terhadap aspek-aspek pekerjaan yang mereka jalani. Penelitian di sektor

perhotelan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam menekan angka turnover dan meningkatkan kualitas layanan pelanggan (Gundlach et al., 2024).

Meski pertumbuhan pariwisata di Labuan Bajo sangat pesat pascapandemi, tantangan di sektor ketenagakerjaan masih signifikan. Rendahnya kesejahteraan pekerja, kompensasi yang tidak kompetitif, minimnya dukungan organisasi, serta tingginya angka *turnover* belum banyak diteliti secara mendalam dalam konteks destinasi wisata yang sedang berkembang. Penelitian sebelumnya (Richter et al., 2022; Al Sulaimi & Jantan, 2024) memang telah mengungkap pengaruh kompensasi dan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja, namun lebih banyak dilakukan di daerah pariwisata yang sudah matang seperti Bali. Sementara itu, kondisi di Labuan Bajo dengan karakteristik pekerja muda, beban kerja tinggi, dan fasilitas pengembangan karier yang terbatas memerlukan pendekatan yang berbeda.

Selain itu, belum banyak studi yang menguji secara bersamaan variabel sistem kompensasi, dukungan organisasi yang dirasakan, dan keterlibatan kerja dalam memengaruhi kepuasan kerja. Maka dari itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait strategi manajemen SDM di wilayah destinasi wisata prioritas seperti Labuan Bajo.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah sistem kompensasi yang diterapkan hotel Ayana berpengaruh terhadap tingkat kepuasan karyawan?
2. Apakah dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di hotel Ayana?
3. Apakah keterlibatan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan tingkat kepuasan kerja karyawan di hotel Ayana Labuan Bajo?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui pengaruh sistem kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Ayana Labuan Bajo.
2. Mengetahui pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Ayana Labuan Bajo.
3. Mengetahui pengaruh positif antara keterlibatan kerja dan kepuasan kerja karyawan di Hotel Ayana Labuan Bajo.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis (Akademis)
 - Pengembangan Teori Manajemen SDM: Memberikan kontribusi empiris terhadap pemahaman hubungan antara sistem kompensasi,

dukungan organisasi, keterlibatan kerja, dan kepuasan kerja dalam konteks industri perhotelan, khususnya di destinasi pariwisata prioritas seperti Labuan Bajo.

- Penerapan Teori Motivasi: Penelitian ini akan menguji efektivitas teori motivasi, termasuk teori pertukaran sosial, dalam menjelaskan kepuasan kerja di industri perhotelan, sehingga memberikan bukti empiris tentang penerapan teori-teori tersebut di konteks yang berbeda.

2) Manfaat Praktis

- Strategi SDM Hotel: Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi manajemen Hotel Ayana Labuan Bajo dalam merancang sistem kompensasi kompetitif, program dukungan organisasi, dan peningkatan keterlibatan kerja untuk mengurangi turnover.
- Peningkatan Layanan: Kepuasan kerja yang meningkat dapat berdampak langsung pada kualitas layanan tamu, mendukung reputasi hotel sebagai destinasi wisata premium.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, beberapa batasan masalah yang akan diidentifikasi agar fokus dan ruang lingkup penelitian lebih terarah adalah sebagai berikut:

1. Konteks Penelitian: Penelitian ini akan difokuskan pada hotel Ayana di Labuan Bajo, sehingga temuan tersebut mungkin tidak sepenuhnya dapat diterapkan pada industri lain atau lokasi geografis yang berbeda.

2. Variabel Penelitian: Penelitian ini hanya akan mempertimbangkan lima variabel utama: sistem kompensasi, dukungan organisasi yang dirasakan, keterlibatan kerja, dan ,kepuasan kerja. Variabel lain yang mungkin mempengaruhi kinerja dan retensi karyawan, seperti kondisi ekonomi, budaya organisasi, dan faktor eksternal lainnya, tidak akan dibahas secara mendalam.

3. Sistem Kompensasi

Menurut Raymond (2017) dalam Ngounhort et al. (2024), pengelolaan sumber daya manusia yang efektif melalui penerapan sistem kompensasi yang terencana dengan baik dapat menjadi kunci dalam menciptakan keunggulan bersaing perusahaan. Sistem kompensasi yang terstruktur tidak hanya mampu meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

4. Dukungan Organisasi yang Dirasakan

Berdasarkan teori pertukaran sosial, karyawan cenderung membalas berbagai bentuk manfaat dan peluang yang diberikan oleh organisasi dengan menunjukkan kinerja yang konsisten dan positif, terutama ketika mereka merasakan adanya dukungan nyata dari organisasi melalui kebijakan dan praktik manajemen SDM yang diterapkan (Karatepe, 2012, dalam Ngounhort et al., 2024). Konsep *Perceived Organizational Support* (POS) menjadi elemen penting dalam hal ini, yaitu persepsi karyawan bahwa

organisasi menghargai kontribusi mereka dan benar-benar peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986, dalam Eisenberger et al., 2020). Tingginya tingkat POS berdampak langsung pada pemenuhan kebutuhan sosial dan emosional karyawan seperti rasa dihargai, pengakuan, dukungan emosional, serta rasa memiliki yang pada akhirnya memperkuat keterikatan dan identifikasi mereka terhadap organisasi.

5. Keterlibatan Pekerjaan

Menurut Paullay et al. (1994) dalam Ngounhort et al. (2024), keterlibatan kerja atau *work engagement* didefinisikan sebagai suatu kondisi psikologis di mana individu secara penuh mengarahkan fokus kognitifnya pada pekerjaan, merasakan ikatan emosional terhadap tugas-tugas yang dijalankan, serta menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kualitas hasil kerjanya. Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Zopiatis et al. (2014) dan dikutip dalam Han et al. (2020) menggambarkan keterlibatan kerja sebagai reaksi positif dari karyawan terhadap organisasi, yang tercermin dalam perilaku kerja yang antusias, inisiatif, dan proaktif. Selanjutnya, Jeaheng et al. (2020) dalam Han et al. (2020) menegaskan bahwa keterlibatan kerja bukanlah bentuk keterikatan sementara, melainkan suatu kondisi psikologis yang mendalam, di mana individu benar-benar tenggelam dalam pekerjaan dan sepenuhnya hadir dalam lingkungan kerja yang mereka jalani.

6. Kepuasan Kerja

Locke (1976) dalam Ngounhort et al. (2024) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kondisi emosional yang menyenangkan dan positif yang timbul dari proses penilaian individu terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya. Pendekatan ini diperkuat oleh Weiss (2002) dalam Ngounhort et al. (2024), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan penilaian subjektif seseorang baik dalam bentuk respons positif maupun negatif terhadap pekerjaan, serta melibatkan unsur emosional dan sikap terhadap tugas yang dijalankan. Selaras dengan hal tersebut, Oliver (2010) dalam Hal et al. (2020) melihat kepuasan sebagai hasil dari proses evaluatif terhadap kinerja organisasi beserta atribut-atribut yang melekat padanya.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika laporan dari penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini penulis menggambarkan penelitian secara umum yang disajikan pada latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka akan menguraikan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian dan akan digunakan sebagai panduan untuk

menganalisis permasalahan. Pada bab ini juga disajikan penelitian terdahulu yang menjadi dasar penelitian ini, kerangka penelitian dan hipotesis.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai bentuk penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data.

Bab 4 Hasil Dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil penelitian yang telah diolah menggunakan metode yang sesuai untuk membuktikan hipotesis. Hasil penelitian yang dibahas adalah karakteristik responden, uji validasi, dan uji reliabilitas yang merupakan hasil pengujian instrumen, analisis deskriptif variabel penelitian, analisis regresi berganda, diakhiri dengan pembahasan.

Bab 5 Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dari analisis serta pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.