

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan baik secara individu ataupun kelompok. Dengan kata lain, sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, Menurut Hamali (2016:2) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat di dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Setiap perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan harus memerhatikan kualitas dan kuantitas dari sumber daya yang dimiliki, karena sumber daya manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai apabila sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut mampu memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan itu sendiri.

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia, khususnya di Jambi, menunjukkan pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan kebutuhan akan akomodasi yang berkualitas. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu hotel. Karyawan yang loyal, disiplin, dan mendapatkan kompensasi yang adil berpotensi untuk memberikan pelayanan yang maksimal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi hotel. Namun, dalam persaingan

industri perhotelan yang semakin ketat, Hotel Shang Ratu perlu terus berinovasi untuk menjaga daya saingnya. Tantangan seperti perubahan preferensi pelanggan, kemunculan pesaing baru, serta perkembangan teknologi yang mengubah pola reservasi dan interaksi pelanggan menjadi faktor yang harus diperhatikan secara serius. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan menjadi kunci utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Shang Ratu Hotel Jambi adalah salah satu hotel terkemuka yang berlokasi strategis di pusat Kota Jambi, menawarkan akses mudah ke berbagai destinasi penting, seperti pusat perbelanjaan, kantor pemerintahan, dan objek wisata lokal. Berdiri sebagai hotel berbintang, Shang Ratu dikenal karena mengombinasikan layanan profesional berstandar internasional dengan sentuhan budaya lokal yang khas. Hotel ini telah menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pebisnis yang membutuhkan akomodasi nyaman dengan fasilitas lengkap, termasuk kamar modern, restoran, ruang pertemuan, dan layanan kamar 24 jam. Dengan komitmen untuk memberikan pengalaman menginap terbaik, Shang Ratu terus berupaya menjaga reputasi sebagai hotel yang memberikan layanan berkualitas tinggi.

Sebagai bagian dari sektor perhotelan yang kompetitif, Shang Ratu Hotel menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas tamu. Kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam menjaga standar operasional dan memenuhi kebutuhan tamu yang beragam. Dalam upaya mendukung hal tersebut, hotel ini berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, termasuk meningkatkan loyalitas, disiplin, dan

memberikan kompensasi yang adil bagi pegawai. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memotivasi, Shang Ratu Hotel bertujuan untuk tetap menjadi pilihan utama di industri perhotelan Jambi. Adapun jumlah pegawai pada Shang Ratu Hotel Jambi dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pegawai Shang Ratu Hotel Jambi**  
**Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Pegawai ( Orang )	Perkembangan (%)
2020	124	-
2021	117	( 12,28 )
2022	89	( 11.61 )
2023	104	8.49
2024	111	10.28

*Sumber : Shang Ratu Hotel Jambi 2025*

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa jumlah pegawai Shang Ratu Hotel Jambi dari tahun 2020 sampai tahun 2023 mengalami penurunan jumlah pegawai. Dimana pada tahun 2020 jumlah pegawai yaitu 124 orang. pada tahun 2021 jumlah pegawai mengalami penurunan menjadi 117 orang atau sebesar ( 12,28 ), pada tahun 2022 jumlah pegawai mengalami penurunan menjadi 89 orang atau sebesar ( 11.61 ), pada tahun 2023 jumlah pegawai mengalami peningkatan menjadi 104 orang atau sebesar 8.49% dan pada tahun 2024 jumlah pegawai mengalami peningkatan menjadi 111 orang atau sebesar 10.28%.

Dengan penurunan pegawai yang meningkat pada Shang Ratu Hotel Jambi dalam lima tahun terakhir maka diperlukan loyalitas pegawai, disiplin dan

kompensasi pegawai yang baik untuk menunjang pekerjaan pegawai pada Shang Ratu Hotel Jambi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yaitu Loyalitas karyawan mencerminkan komitmen individu terhadap perusahaan, yang dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan pengurangan tingkat turnover. Karyawan yang merasa loyal cenderung lebih termotivasi untuk bekerja keras dan memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Menurut Kuncoro (2009:103), populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau objek penelitian. Dalam penelitian ini survey awal yaitu 10 orang adalah 15% dari 53 orang. Untuk mengetahui loyalitas karyawan pada Shang Ratu Hotel Jambi bisa dilihat dari survey awal berikut ini :

**Tabel 2.1**  
**Survey awal loyalitas karyawan Shang Ratu Hotel Jambi**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN		TOTAL
		S	TS	
1	Saya memahami dengan jelas aturan dari kebijakan yang di tetapkan oleh perusahaan	9	1	10
2	Saya menunjukan dedikasi tinggi dalam setiap tugas yang menjadi tanggung jawab saya	10	0	10
3	Saya tetap fokus pada tugas meskipun menghadapi gangguan atau hambatan.	10	0	10
4	Saya tidak menghindar dari tanggung jawab saat terjadi masalah karena keputusan saya.	9	1	10
5	Saya aktif menyampaikan pendapat atau gagasan dalam rapat atau diskusi tim.	9	1	10
6	Saya merasa bertanggung jawab untuk memberikan tenaga dan usaha terbaik bagi perusahaan.	7	3	10
7	Saya memeriksa kebenaran informasi sebelum menyampaikan kepada pihak lain.	10	0	10
8	Saya bersikap konsisten dalam menjunjung tinggi nilai-nilai integritas di tempat kerja.	10	0	10

Sumber : Data Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan tabel diatas survey awal yang telah di lakukan menyatakan bahwa loyalitas karyawan Shang Ratu Hotel Jambi baik dan cukup

Disiplin kerja merupakan suatu kewajiban kantor atau instansi tempat bekerja wajib untuk memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai agar kerja pegawai lebih meningkat dari sebelumnya dan pegawai tidak sesuka hati melakukan kegiatan yang tidak penting pada saat jam kerja. Disiplin kerja adalah sebuah konsep dalam tempat bekerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur. Disiplin merupakan keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, disiplin kerja yang baik sangat penting dalam menjaga efisiensi operasional.

Menurut Rivai (2012:35) disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Disiplin sangat dibutuhkan baik individu yang bersangkutan maupun instansi, karena disiplin sangat membantu individu untuk meluruskan apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan dalam suatu kantor. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap aturan-aturan dan ketentuan kantor. Dengan demikian maka disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang

diberikan. Disiplin pada pegawai Shang Ratu Hotel Jambi di ketahui dari absensi pegawai. Adapun absensi pegawai Shang Ratu Hotel Jambi dari tahun 2020 – 2024 sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Absensi Pegawai Shang Ratu Hotel Jambi**  
**Tahun 2020 – 2024**

Tahun	Jumlah pegawai	Jumlah hari kerja	Hadir (Hari)	Indisiplin (kali)				Presentase Indisiplin (%)
				Alpa	Izin	Sakit	Total	
2020	124	359	65	15	15	5	35	0,95
2021	117	358	70	15	10	5	30	0,95
2022	89	358	65	10	20	5	35	0,97
2023	104	358	75	10	10	5	25	0,97
2024	111	359	80	5	10	5	20	0,98

*Sumber : Shang Ratu Hotel jambi 2024*

Berdasarkan tabel diatas persentase indisiplinan pegawai Shang Ratu Hotel Jambi dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi. Persentase indisiplinan pegawai tertinggi pada Shang Ratu Hotel Jambi yaitu pada tahun 2022 sebesar 0,97%. Dimana menurut Sutrisno (2013:88) bahwa disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal. Disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dimana semakin tinggi disiplin kerja pegawai maka semakin tinggi pula kinerja pegawai pada Shang Ratu Hotel Jambi. Menurut Mangkunegara, (2013:75) kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kompensasi yang kompetitif juga memiliki peranan penting dalam menarik dan mempertahankan karyawan berkualitas. Pemberian kompensasi yang

sesuai dengan kinerja dan kontribusi karyawan dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan aspek ini agar karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Kompensasi merupakan suatu bagian dari reward atau penghargaan yang hanya berhubungan dengan bagian ekonomi, akan tetapi setelah adanya keyakinan bahwasannya perilaku individual terdapat pengaruh dari sistem spektrum yang lebih luas maka kompensasi tidak terlepas dari adanya reward yang disediakan oleh organisasi (Widodo, 2014:160). Sedangkan menurut Menurut Dessler (2017:221) kompensasi adalah suatu hal yang berbentuk bayaran untuk diberikan kepada karyawan dan hal-hal yang berhubungan dengan karyawan. Berikut tabel kompensasi yang di berikan Shang Ratu Hotel Jambi selama lima tahun terakhir sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Data Kompensasi Yang Diberikan Oleh**  
**Shang Ratu Hotel Jambi Tahun 2024**

NO	JENIS KOMPENSASI	JABATAN				
		Jendral Manajer	Manajer	HRD	Resepsionis	Cleaning Servies & Security
1	Gaji pokok	✓	✓	✓	✓	✓
2	Fasilitas	✓	✓	✓	✓	✓
3	Ruang pribadi	✓	✓	✓		

*Sumber : Shang Ratu Hotel Jambi*

Berdasarkan tabel tersebut dapat di ketahui bahwa perkembangan pemberian kompensasi karyawan di Shang Ratu Hotel Jambi terdiri dari gaji

pokok dan beberapa fasilitas dalam kantor, untuk gaji pokok seluruhnya di berikan sesuai jabatan, untuk gaji pokok keseluruhan karyawan dan selanjutnya untuk gaji pokok stabil atau tidak mengalami kenaikan maupun penurunan Para karyawan melakukan tugasnya diorganisasi salah satunya mengharapkan kompensasi atau balas jasa dari organisasi tersebut. Pada umumnya, kompensasi yang diberikan tentu tidak akan disama ratakan untuk semua karyawan di organisasi tersebut. Inilah yang menyebabkan terkadang adanya karyawan yang merasa belum cukup dengan kompensasi yang di berikan untuknya. Sehingga seringkali terjadi pemogokan kerja karena masalah kompensasi tersebut.

Suatu Perusahaan pastinya menginginkan karyawan yang berkualitas. Hal tersebut dapat dicapai jika perusahaan memperhatikan beberapa hal yang berkaitan dengan kinerja karyawannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan dengan cara yang sah, tidak melanggar hukum dan bermoral atau etika. Sedangkan Menurut Kasmir dalam Fachrezi hakim dan Hazmanan Khair (2020:109) memaparkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode. Berdasarkan definisi menurut para ahli maka disimpulkan bahwasanya kinerja karyawan ialah hasil yang dapat terlihat dari segi kuantitas dan kualitas atas pelaksanaan tanggung jawab dari tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam satu periode waktu dengan mematuhi setiap aturan yang berlaku dan memperhatikan moral, serta etika dalam mewujudkan tujuan perusahaan. memperhatikan moral, serta etika dalam mewujudkan tujuan perusahaan.



Sedangkan menurut Arisanti et al., (2019) Kinerja karyawan juga dapat diartikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan untuk melaksanakan tugasnya. Adapun program kerja karyawan pada Shang Ratu Hotel Jambi Tahun 2020 – 2024 sebagai berikut :

**Tabel 5.1**  
**Program Kerja Karyawan Pada Shang Ratu Hotel Jambi**  
**Tahun 2020 – 2024**

No	Program kerja	Target program kerja ( % )	Realisasi ( % )				
			2020	2021	2022	2023	2024
1	Pelatihan/ Training	100	87	70	85	96	100
2	Survey kepuasan tamu	100	90	95	95	98	102
3	Evaluasi bulanan	100	89	90	92	96	99
4	Pelaksanaan target tamu kamar	100	90	70	80	90	100
5	Meningkatkan pelayanan	100	80	90	96	99	100

Berdasarkan tabel diatas di ketahui bahwa program kerja kinerja pegawai Shang Ratu Hotel Jambi dalam lima tahun terakhir berfluktuasi dan masih ada yang belum mencapai target yang telah di tentukan pihak hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Loyalitas Karyawan, Disiplin Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Shang Ratu Hotel Jambi

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Jumlah karyawan pada Shang Ratu Hotel Jambi dalam 5 tahun terakhir berfluktuasi, dimana terjadinya penurunan karyawan pada 2020 – 2021

2. Kurang setujunya karyawan dalam bertanggung jawab untuk memberikan tenaga dan usaha terbaik bagi perusahaan menyebabkan tingkat loyalitas karyawan mempengaruhi kestabilan dan konsistensi kinerja karyawan pada Shang Ratu Hotel Jambi
3. Rendahnya tingkat disiplin pada tahun 2020 & 2022 dapat berdampak langsung pada efektivitas operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu
4. Ketidak sesuaian antara kompensasi dan ekspektasi karyawan bisa mengurangi kepuasan kerja, yang pada gilirannya dapat menurunkan kinerja mereka.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran loyalitas karyawan, disiplin, kompensasi, dan kinerja karyawan pada Shang Ratu Hotel Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh loyalitas karyawan, disiplin, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan secara simultan pada Shang Ratu Hotel Jambi ?
3. Bagaimana pengaruh loyalitas karyawan, disiplin, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan secara parsial pada Shang Ratu Hotel Jambi ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan loyalitas karyawan, disiplin, kompensasi, dan kinerja karyawan pada Shang Ratu Hotel Jambi
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas karyawan, disiplin, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan secara simultan pada Shang Ratu Hotel Jambi
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas karyawan, disiplin, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan secara parsial pada Shang Ratu Hotel Jambi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan yang dirumuskan di atas maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Akademis**  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat dikembangkan sehingga dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sesuai keperluan masing-masing pihak.
2. **Manfaat Praktis**  
Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan pimpinan pada Shang Ratu Hotel Jambi sehingga dapat memberikan informasi dan meningkatkan kinerja pegawai.