

*Submitted 29<sup>th</sup> April 2021*  
*Accepted 17<sup>th</sup> June 2021*

## **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BAKUNG SARI KUTA BADUNG**

Ni Wayan Mega Sari Apri Yani<sup>1</sup>, Ni Made Rinyanthi<sup>2</sup>, Putu Dian Yuliani Paramita<sup>3</sup>

<sup>12</sup>Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: [rinyanthi@stpbi.ac.id](mailto:rinyanthi@stpbi.ac.id)

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung. Responden dalam penelitian ini sebanyak 64 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis faktor. Hasil analisis diperoleh bahwa seluruh indikator yang terdapat dalam penelitian ini mampu membentuk faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung. Motivasi berupa dukungan dari pemimpin kepada karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang merupakan variabel yang mewakili faktor motivasi dengan *loading factor* sebesar 0,835. Besarnya gaji/upah yang diterima sudah dapat memenuhi kebutuhan pokok karyawan memiliki *loading factor* tertinggi yang mewakili faktor kompensasi yaitu sebesar 0,931. Pewarnaan, penataan ruang kerja, posisi kursi, meja, lemari dan peralatan lain teratur rapi yang mewakili faktor lingkungan kerja memiliki *loading factor* sebesar 0,885. Faktor yang berpengaruh dominan adalah faktor kompensasi dengan nilai *extraction sums of squared loadings* sebesar 84,919 persen. Maka dari itu, untuk mencapai kinerja karyawan yang baik demi terciptanya tujuan perusahaan dan khusus untuk variabel kompensasi yang lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan disarankan agar motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja menjadi prioritas perhatian di Hotel Bakung Sari Kuta, Badung

**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan, Motivasi, Kompensasi, Lingkungan

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the factors that affect employee performance at Hotel Bakung Sari Kuta, Badung. Respondents in this study were 64 people. The analysis technique used was the factor analysis technique. The results of the analysis showed that all indicators contained in this study were able to form factors that affect employee performance at Hotel Bakung Sari Kuta, Badung. Motivation in the form of support from leaders to employees could improve employee performance which was a variable that represents a motivational factor with a loading factor of 0.835. The amount of wages received had been able to meet the basic needs of employees and had the highest loading factor which represented the compensation factor, which was 0.931. Coloring, arrangement of work space, position of chairs, tables, cabinets and other equipment were neatly organized which represented the work environment factor which had a loading*

*factor of 0.885. The dominant influencing factor was compensation factor with the extraction sums of squared loadings value of 84.919 percent. Therefore, to achieve good employee performance for the creation of company goals and specifically for the compensation variable which is more dominant in influencing employee performance, it is suggested that motivation, compensation and work environment become priority concerns at Hotel Bakung Sari Kuta, Badung.*

**Keywords:** *Performance, Employees, Motivation, Compensation, Environment*

## PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini, pemerintah menetapkan sasaran jangka panjang yaitu terciptanya landasan yang kuat untuk tumbuh dan berkembang atas kekuatan sendiri, menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Pertumbuhan sektor-sektor ekonomi saat ini sudah semakin berkembang sangat pesat, terutama pertumbuhan di sektor pariwisata. Pariwisata telah menjadi industri terbesar di dunia dan peranannya dalam meningkatkan ekonomi dunia terus meningkat. Pariwisata Indonesia telah terbukti menyumbangkan hasil yang cukup besar bagi devisa negara dan penyerapan tenaga kerja karena termasuk industri padat modal dan padat karya termasuk di dalamnya pariwisata Bali yang semakin meningkat sehingga harus tetap dijaga sebagai aset utama penyumbang devisa di Bali pada khususnya dan Indonesia pada umumnya.

Mengingat potensi Bali di bidang pariwisata cukup besar, maka para pelaku usaha pariwisata menangkap peluang tersebut untuk memperluas usahanya dalam menggeluti sektor tersebut. Hal ini dapat dilihat dari maraknya jumlah sarana dan prasarana pariwisata yang ada di Bali terutama dalam bidang perhotelan sebagai penyedia sarana tempat tinggal. Dengan melihat kondisi tersebut pihak manajemen dituntut untuk dapat mengelola usahanya secara profesional dan terorganisir serta mampu meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Setiap perusahaan maupun organisasi dituntut untuk terus bertahan dan berhasil dalam mencapai tujuannya serta dapat menjalankan usaha atau organisasi dengan efektif dan efisien.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Setiap perusahaan harus selalu berusaha memperhatikan masalah peningkatan kualitas sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan salah satu aset organisasi sebagai pengelola sumber daya yang penting dalam perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen. Pencapaian tujuan perusahaan juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Saat ini perusahaan dituntut mampu bersaing di segala aspek. Perusahaan sebagai suatu organisasi ekonomi, baik perusahaan besar ataupun kecil, memiliki tujuan memperoleh keuntungan yang maksimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan koordinasi yang baik antara fungsi-fungsi yang ada dalam perusahaan yang meliputi fungsi produksi, pemasaran, personalia, keuangan dan administrasi umum untuk melaksanakan fungsi-fungsi

tersebut. Tanpa adanya tenaga kerja yang berkualitas dalam setiap organisasi tentu saja akan mengakibatkan terjadinya kemunduran operasional.

Hotel Bakung Sari Kuta adalah salah satu hotel bintang tiga yang terletak di Jalan Singosari (ex. Bakung Sari) Kuta. Pengelolaan dan kepemilikannya dikelola langsung oleh pemilik hotel ini. Hotel Bakung Sari Kuta dalam meningkatkan mutu pelayanannya dituntut untuk lebih profesional dalam upaya pemberian pelayanan. Untuk dapat melaksanakan mutu pelayanan yang lebih baik, haruslah didukung dengan karyawan yang memiliki kinerja yang baik agar dapat mengerjakan segala tugas-tugasnya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Karyawan Hotel Bakung Sari Kuta, Badung berjumlah sebanyak 64 orang, jumlah karyawan ini bervariasi tergantung dari tugas dan posisi mereka. Adapun jumlah karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung dapat dilihat pada Tabel 1.1

**TABEL 1. DATA JUMLAH KARYAWAN PADA HOTEL BAKUNG SARI KUTA, BADUNG PERIODE MARET 2019 S/D FEBRUARI 2020**

No.	Bagian	Jumlah (orang)
1.	<i>Management</i>	1
2.	<i>Front Office</i>	13
3.	<i>Maintenance</i>	4
4.	<i>Housekeeping</i>	14
5.	<i>Bar &amp; Restaurant</i>	7
6.	<i>Kitchen</i>	8
7.	<i>Laundry</i>	6
8.	<i>Garden</i>	4
9.	<i>Security</i>	5
10.	<i>Driver</i>	2
<b>JUMLAH</b>		<b>64</b>

**Sumber:** Manajemen Hotel Bakung Sari, Januari (2020)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 diatas dapat diketahui jumlah karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung periode Maret 2019 s/d Februari 2020 adalah sebanyak 64 orang yang dibagi menjadi 10 bagian dengan karyawan terbanyak terdapat di bagian *Housekeeping* yang berjumlah 14 orang.

Hotel Bakung Sari Kuta, Badung secara proaktif terus meningkatkan kinerja karyawannya dengan memotivasi, menjaga komunikasi, mengobservasi kinerja karyawan, meningkatkan kompetensi, dan memberikan umpan balik berupa kompensasi kepada karyawannya. Rendahnya kinerja karyawan tentu saja akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan tersebut. Semakin rendah kinerja karyawan maka kualitas kerja karyawan akan semakin menurun, sehingga secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menimbulkan komplain.

Menurut Sukamano (2000:4), motivasi (*motivation*) adalah dorongan psikologis yang mengarahkan seseorang menuju sebuah tujuan motivasi yang melibatkan gerakan fisik dan mental. Sedangkan kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang dapat dinilai dengan uang dan memiliki kecenderungan diberikan secara tepat. Simamora (2006:64)

menyatakan bahwa balas jasa ikut mempengaruhi kinerja karyawan, karena balas jasa yang diterima akan menyebabkan karyawan mampu untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya sehingga akan menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan dimana dia bekerja. Sedarmayanti (2001:1), mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Penyebab komplain bermacam-macam antara lain karyawan pada *front office* sangat lambat dalam memberikan pelayanan, kamar yang akan ditempati masih dalam keadaan kotor, dan *housekeeping* sangat lambat dalam bekerja.

Berikut data jumlah komplain tamu pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung periode Maret 2019 s/d Februari 2020.

**TABEL 2. DATA JUMLAH KOMPLAIN PADA HOTEL BAKUNG SARI KUTA, BADUNG PERIODE MARET 2019 – FEBRUARI 2020**

No.	Bulan	Jumlah Komplain	Persentase
1.	Maret	3	4
2.	April	4	6
3.	Mei	8	11
4.	Juni	6	8
5.	Juli	3	4
6.	Agustus	9	13
7.	September	10	14
8.	Oktober	7	10
9.	November	2	3
10.	Desember	8	11
11.	Januari	4	6
12.	Februari	7	10
<b>Total</b>		<b>71</b>	<b>100</b>

**Sumber:** *Manajemen Hotel Bakung Sari*, Januari (2020)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa, total komplain tamu Hotel Bakung Sari Kuta, Badung pada periode Maret 2019-Februari 2020 adalah sebesar 71 komplain, apabila persentase diatas 3 persen di setiap bulannya berarti bahwa kinerja karyawan tergolong buruk karena 3 persen adalah nilai standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu nilai persentase dianggap tinggi, maka sangat perlu mendapat perhatian serius dari pihak perusahaan terutama yang berkaitan dengan karyawan. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen dengan mengangkat judul “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Hotel Bakung Sari Kuta Badung**”.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah faktor-faktor diatas (motivasi, kompensasi, dan lingkungan kerja fisik) mempengaruhi kinerja karyawan dan

faktor apakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung?”.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung dan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung meneliti 3 faktor yaitu : faktor motivasi, faktor kompensasi, dan faktor lingkungan kerja. Faktor motivasi dibagi menjadi empat variabel antara lain : pengembangan berkarir, hak dan kewajiban, dukungan dan pemberian penghargaan. Faktor kompensasi memiliki empat variabel yaitu: pemberian gaji untuk memenuhi kebutuhan hidup, kesesuaian gaji dengan tingkat pendidikan, kesesuaian gaji dengan masa kerja, dan kesesuaian tunjangan uang makan. Faktor lingkungan kerja memiliki lima variabel yaitu : pewarnaan, penerangan, keamanan kerja, kebisingan, dan kebersihan.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Data kuantitatif dengan data yang dikumpulkan adalah tabulasi hasil kuesioner, jumlah karyawan, dan jumlah komplain.
2. Data Kualitatif dengan data yang dikumpulkan adalah mengenai gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan tata kerja perusahaan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer yang diperoleh dari jawaban hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, yaitu karyawan Hotel Bakung Sari Kuta, Badung mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Data sekunder yang diperoleh dari sumber internal perusahaan Hotel Bakung Sari Kuta, Badung, yaitu data tentang gambaran umum perusahaan, jumlah karyawan dan struktur organisasi.

Metode pengumpulan data menggunakan 3 metode yaitu: wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yaitu karyawan Hotel Bakung Sari Kuta, Badung. Untuk menguji instrumen pengumpulan data digunakan 2 cara pengujian yaitu: uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment* dengan bantuan komputer dan uji reliabilitas dilakukan dengan rumus perhitungan *cornbach's alpha*.

Teknik analisis faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah *confirmatory factor analysis*. Model ini dipilih karena sesuai dengan tujuan peneliti yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Bakung Sari Kuta, Badung. Penggunaan analisis faktor terdiri dari beberapa tahap, yaitu: merumuskan masalah, membuat matriks korelasi, ekstraksi faktor, rotasi faktor, interpretasi faktor, menentukan ketepatan model, dan menentukan variabel yang berpengaruh dominan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah yang diteliti oleh penulis, penulis mendapatkan hasil keseluruhan dari 3 faktor yaitu motivasi, kompensasi, dan lingkungan kerja fisik yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung dengan nilai *extract sums of squared loadings* sebagai berikut:

**TABEL 3. TABEL *EXTRACT SUMS OF SQUARED LOADINGS***

No.	Variabel	<i>Extract Sums of Squared Loadings</i>
1.	Motiasi ( $X_1$ )	63,483
2.	Kompensasi ( $X_2$ )	84,919
3.	Lingkungan Kerja ( $X_3$ )	67,019

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh dominan terhadap kinerja adalah kompensasi dengan nilai *Extraxt Sums of Loadings* sebesar 84,919. Hal ini dapat diartikan bahwa jika kompensasi yang diberikan kepada karyawan dapat lebih diperhatikan dan ditingkatkan maka karyawan akan lebih bersemangat melaksanakan kewajibannya sebagai karyawan.

## SIMPULAN

Berdasarkan rumusan permasalahan dan pembahasan hasil penelitian maka kesimpulan yang dihasilkan menunjukkan bahwa motivasi, kompensasi, dan lingkungan kerja fisik mempengaruhi kinerja karyawan dan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta, Badung adalah kompensasi dengan nilai *Extraction Sums of Squared Loadings* sebesar 84,919 persen.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Pemimpin selain memberikan dukungan hendaknya bisa memberikan karyawan mengembangkan diri sehingga karyawan tidak merasa jenuh terhadap satu pekerjaan yang sama dan terus menerus.
2. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan sebaiknya disesuaikan dengan masa kerja karyawan. Karena hampir sebagian besar karyawan adalah karyawan senior yang sudah lama mengabdikan diri
3. Lingkungan kerja yang baik dan kondusif sangat memberikan kenyamanan tersendiri dan dapat membantu meningkatkan kualitas kerja karyawan. Sehingga sangat penting untuk memperhatikan lingkungan kerja agar tetap bersih, rapi, dan memberi rasa nyaman kepada setiap karyawan yang bekerja.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Litabmas IPBI yang sudah bersedia mengakomodasi kebutuhan riset tentang analisis faktor yang

mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Bakung Sari Kuta Badung sampai dengan selesai dalam bentuk artikel ilmiah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 2002. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi revisi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Arikuntoro, Suharsini. 2002. *Prosedur Penerimaan Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan*. Vol. 10. No. 2. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. 2010. *Buku Pedoman Penulisan Usulan, Penelitian, Skripsi dan Mekanisme Pengujian*. Denpasar: FE Unud.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gronroos. 2010. *A Service Quality Model And Its Marketing Implacation*. European Jurnal Of Marketing. Vol 18, No.4.
- Hanaysha, Jalal. 2016. *Testing The Effect Of Good Quality, Price Fairness, And Phisical Environment On Customer Satisfaction In Fast Food Restaurant Industry*. 6 (2): pp.31-40.
- Hidayat, Irfan. 2017. Pengaruh Pelayanan Pramusaji Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Narendra The Sunan Hotel Solo. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 5 (2): pp. 20-22.
- Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kaler, I Gusti Ketut. 1994. *Butir-Butir Tercecer Tentang Adat Bali*. Denpasar: Kayu Mas Agung.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler dan Armstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Ahli Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji. Jilid 2. Edisi Kedelapan Jakarta: Erlangga.
- Kotler. 2012. “*Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan*”. <http://semuapengertian31.blogspot.com/2016/04/pengertian-pelayanan-dan-kualitas.html>, diakses pada Maret 2020 pukul 15.00.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Magdalena, Maria. 2019. Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Blend Coffee Padang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5 (1): pp. 1-20.
- Marsum, A.W. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Pantiyasa, I Wayan. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Badung: Alfabeta
- Sukamdino. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Erlangga
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat