

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusianya. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, perusahaan melakukan berbagai kegiatan, termasuk merekrut, menyeleksi, melatih, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dan berkinerja baik. Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia atau karyawan adalah faktor kunci yang sangat penting dalam penyampaian layanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan haruslah dilakukan oleh individu yang kompeten, yang meliputi kemampuan komunikasi yang baik, pelayanan yang cepat dan tepat, serta sikap sopan santun, ramah, dan penuh tanggung jawab. Dengan munculnya berbagai jenis hotel membuat persaingan industri perhotelan semakin ketat sehingga hotel harus terus meningkatkan dan menjaga kinerja karyawan mereka. Sumber Daya Manusia tersebut perlu dikelola dengan benar dan tepat untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan. Nawawi (2011) mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai tindakan memanfaatkan tenaga kerja manusia dengan cara yang manusiawi dan mengupayakan secara maksimal seluruh kemampuan yang dimilikinya. Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia sangatlah penting karena operasional perusahaan tidak mungkin berjalan tanpa mereka. Tiga argument dikemukakan oleh Robbins (2012) untuk mendukung pentingnya manajemen sumber daya manusia bagi bisnis. Yang pertama adalah bahwa manajemen sumber daya manusia dapat memberikan keunggulan kompetitif yang substansial bagi organisasi. Kedua, komponen integral dari strategi perusahaan adalah manajemen sumber daya manusia. Terakhir, kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia.

Lingkungan kerja di sekitar karyawan harus diperhatikan dengan serius karena dapat memengaruhi kinerja mereka secara signifikan. Lingkungan kerja yang positif dan mendukung dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja mereka. Dengan

menciptakan kondisi kerja yang baik, perusahaan dapat membantu karyawan untuk lebih termotivasi dan efisien dalam melaksanakan tugas mereka. Suasana kerja yang positif dapat mendorong karyawan untuk melaksanakan tugas mereka dengan lebih bersemangat, sehingga dapat meningkatkan output. Nitisemito (dalam Dhermawan, 2012) mengemukakan bahwa segala sesuatu yang ada di sekitar seseorang dan berpotensi memengaruhi hasil kerja seseorang merupakan lingkungan kerja. Menurut Sedarmayanti (2011), lingkungan kerja dapat dikategorikan ke dalam dua jenis: lingkungan kerja non fisik, mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan hubungan interpersonal di tempat kerja, seperti interaksi antara karyawan dengan atasan, rekan kerja, dan lingkungan kerja fisik lingkungan kerja fisik, mencakup semua elemen yang berbentuk nyata dan ada di area kerja, yang mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Khaeruman et al. (2021) mengemukakan adanya dua aspek yang mempengaruhi kinerja seseorang, yaitu aspek individu yang merupakan keadaan psikologis orang tersebut seperti kesehatan jasmani dan rohani, dan faktor lingkungan mencakup unsur-unsur lingkungan kerja karyawan dalam organisasi, termasuk pembagian tugas yang jelas, kewenangan yang cukup, hubungan yang harmonis, pola komunikasi yang efektif, peluang karier, serta fasilitas kerja yang lengkap.

Dari beberapa definisi yang sudah dijabarkan, dapat disimpulkan lingkungan kerja mencakup semua aspek yang ada di sekitar karyawan selama mereka bekerja. Ini meliputi elemen fisik seperti fasilitas dan peralatan, serta elemen non-fisik seperti suasana, budaya kerja, dan interaksi sosial antara rekan kerja.

Sebagai sumber daya manusia, karyawan sangat dibutuhkan oleh berbagai jenis industri demi mencapai tujuan perusahaan. Dalam industri pariwisata terutama perhotelan, dibutuhkan karyawan dengan kinerja yang cekatan, sigap, dan memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi jenis tamu yang berbeda-beda (Alvionita et al. 2018). Kinerja merupakan konsep yang banyak digunakan dalam manajemen, yang sering kali merujuk pada hasil kerja, pencapaian, dan kinerja secara keseluruhan (Khaeruman et al. 2021). Kinerja digambarkan sebagai kuantitas dan

kualitas hasil kerja (output) yang dicapai karyawan selama periode tertentu sambil memenuhi tanggung jawab pekerjaan mereka. Kinerja karyawan diukur dari segi kuantitas, kualitas, kerja sama, dan jam kerja dalam kaitannya dengan tujuan organisasi.

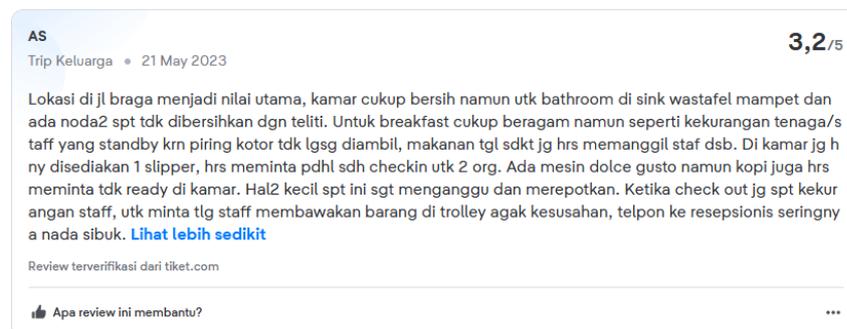
Menjaga lingkungan kerja agar tetap kondusif dan nyaman sangat penting bagi perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang hospitality. Salah satu perusahaan yang bergerak di industri hospitality tersebut adalah De Braga by ARTOTEL. De Braga merupakan hotel berbintang empat yang ada di Bandung dan merupakan bagian dari ARTOTEL Group. Posisi De Braga terletak pada lokasi yang cukup strategis yaitu di tengah pusat kota sehingga dapat menarik berbagai wisatawan untuk menginap. Namun, lokasi yang strategis tersebut dapat menjadi pedang bermata dua bagi hotel tersebut. Lokasi yang strategis yaitu pada jalan Braga no.10 dan dekat dengan banyak daya tarik wisata seperti jalan Asia Afrika, akan tetapi lokasi yang strategis tersebut justru membuat persaingan lebih ketat dikarenakan terdapat beberapa hotel lain selain De Braga. Seperti Kimaya Braga by Harris yang berada tepat di sebelah De Braga, serta hotel Savoy Homann yang merupakan hotel pertama yang ada di Bandung. Agar dapat bersaing pihak manajemen De Braga harus selalu memastikan semua aspek dalam pelaksanaan kerja harus selalu terjaga dan optimal.

Penulis memilih De Braga by ARTOTEL sebagai lokasi penelitian dikarenakan hotel tersebut merupakan lokasi penulis melakukan program magang industri selama enam bulan. Selama enam bulan tersebut, penulis melakukan observasi dengan memperhatikan kondisi karyawan selama bekerja. Selama observasi, penulis mengamati interaksi antar karyawan dimana mereka saling membantu dalam bekerja, interaksi dengan atasan yang baik dan tidak terkesan canggung, dan adanya rasa kekeluargaan antar karyawan. Penulis juga melakukan tanya jawab kepada beberapa karyawan mengenai kondisi yang dirasakan karyawan selama bekerja. Karyawan merasa bahwa lingkungan kerja mereka saat ini sudah baik dan mendukung mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Fasilitas yang sudah memadai dan menunjang pekerjaan sesuai dengan departemen masing-masing dan adanya pemberian makan siang bagi karyawan.

Jika terjadi konflik antar karyawan, pihak manajemen de Braga sudah memiliki standar operasional prosedur tersendiri dalam menyelesaikan masalah antar karyawan. Secara keseluruhan, karyawan merasa bahwa lingkungan kerja mereka sudah ideal. Lingkungan kerja de Braga yang dirasa karyawan sudah nyaman dan ideal tentunya akan berdampak positif bagi karyawan selama bekerja. Hal ini dibuktikan dengan adanya ulasan positif terhadap hotel de Braga pada beberapa *website Online Travel Agent (OTA)* seperti *tiket.com*, dimana de Braga mendapat nilai ulasan tamu rata-rata 4,5 dari 5 secara keseluruhan. Ulasan dari *website OTA* tersebut tentunya akan berdampak pada keputusan pembelian tamu. Aradatin et al. (dalam Rostia, 2022) menyatakan bahwa keputusan pelanggan dalam melakukan pembelian dipengaruhi oleh Online customer review dan online customer rating. Namun adanya ulasan *complaint* dari tamu tidak dapat dihindari, sebagaimana manusia pastinya pernah melakukan kesalahan atau *human error*. Berikut merupakan beberapa ulasan *complaint* tamu de Braga pada OTA *tiket.com* :



Gambar 1. 1 Ulasan Tamu



Gambar 1. 2 Ulasan Tamu

Sumber : tiket.com

Berdasarkan ulasan pada gambar 1.1 dan 1.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di bagian operasional merupakan faktor utama yang menjadi perhatian tamu saat mengunjungi hotel. Beberapa dari ulasan tidak baik tersebut, meskipun tidak menggambarkan keseluruhan dari hotel tersebut, tetap akan mempengaruhi keputusan calon pembeli. Seperti salah satu peribahasa Indonesia yaitu “Nila Setitik Rusak Susu Sebelanga”, yang mana arti dari peribahasa tersebut adalah karna kesalahan atau kekeliruan kecil, hilang segala kebaikan yang telah diperbuat. Kesalahan dan kecolongan kecil tersebut sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajemen de Braga agar tidak terulang kembali.

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Denok Sunarsi et al. (2020) yang meneliti pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, mendapati hasil bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja secara signifikan. Sihaloho & Siregar (2020) yang juga meneliti pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, juga mendapatkan hasil dimana kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Basuki dan Saputra (2017) menyatakan bahwa dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variable lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulinda dan Rozzyana (2018), dimana didapat hasil bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena latar belakang yang telah dipaparkan dan adanya perbedaan pada beberapa penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk mengkaji lingkungan kerja dan kinerja karyawan di de Braga, sehingga terbentuklah penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan de Braga by ARTOTEL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat lingkungan kerja karyawan di de Braga by ARTOTEL Bandung ?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di de Braga by ARTOTEL Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di de Braga by ARTOTEL Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah didapat rumusan masalah, maka tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi keadaan lingkungan kerja karyawan di de Braga by ARTOTEL Bandung.
2. Mengidentifikasi keadaan kinerja karyawan di de Braga by ARTOTEL Bandung.
3. Menganalisis tingkat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di de Braga by ARTOTEL.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk memenuhi dan melengkapi syarat menyelesaikan Pendidikan Program S1 serta memperoleh gelar sarjana
 - b. Dapat menambah dan memperkaya tinjauan pustaka mengenai lingkungan kerja dan kinerja karyawan
2. Mandaat Praktis
 - a. Diharap penulis dapat lebih memahami dan mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah
 - b. Memberi data berupa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di De Braga by ARTOTEL
 - c. Berharap penelitian ini berguna untuk penelitian di masa depan dengan tema yang sama dan membantu banyak orang.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian terdiri dari lima bab, dan pembahasan dari masing-masing bab yaitu terdiri dari :

1. **BAB I : PENDAHULUAN**
Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.
2. **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**
Bab ini berisi kajian teori oleh para ahli, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesa.
3. **BAB III : METODE PENELITIAN**
Bab ini merupakan bab yang membahas metode penelitian. Menentukan jumlah responden serta teknik analisis data apa yang akan digunakan.
4. **BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN**
Bab ini berisi temuan dan hasil penelitian sesuai dengan hasil olah data.
5. **BAB V : PENUTUP**
Bab ini merupakan kesimpulan dan saran dari hasil yang telah didapat pada bab sebelumnya.
6. **DAFTAR PUSTAKA**
7. **LAMPIRAN**