

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan selalu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut diantaranya adalah mendapatkan keuntungan yang besar sehingga dapat membantu tercapainya tujuan-tujuan lain yang dimiliki oleh perusahaan. Setiap usaha dalam pencapaian tujuan-tujuan yang dimiliki perusahaan tidak terlepas dari adanya tindakan dan tenaga dari manusia. Manusia adalah tenaga inti dan memiliki peran yang besar dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia tidak dapat digantikan fungsinya dengan apapun. Tujuan-tujuan lain tersebut seperti, perusahaan tumbuh dan berkembang, perusahaan mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya, serta kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat adalah melalui terciptanya kesejahteraan bagi karyawan. Peran sumber daya manusia yang begitu penting dan berperan besar dalam pencapaian tujuan perusahaan, menjadikan perlunya penanganan dan pemeliharaan yang baik terhadap sumberdaya manusia. Berbagai hal dapat mempengaruhi kinerja yang dimiliki oleh seseorang, lingkungan kerja adalah salah satunya.

Lingkungan kerja adalah salah satu hal yang paling dekat dengan seseorang dalam pelaksanaan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang berada di sekitar karyawan perlu diperhatikan agar membawa dampak yang baik bagi kinerja seseorang. Rasa nyaman dan aman akan tercipta karena

lingkungan kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang aman dan sehat akan membawa dampak yang positif bagi orang-orang yang berada di dalamnya. Menurut Rivai (2009:793). Manfaat lingkungan kerja yang aman dan sehat akan meningkatkan produktivitas karena menurunnya jumlah hari yang hilang, meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerja yang lebih berkomitmen, menurunkan biaya -biaya kesehatan dan asuransi, tingkat kompensasi pekerja dan pembayaran langsung yang lebih rendah karena menurunnya pengajuan klaim, fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai akibat dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan, serta rasio seleksi tenaga kerja yang lebih baik karena naiknya citra perusahaan.

Lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik dinilai dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan hal ini didukung serta diperkuat dengan adanya beberapa teori yang menjelaskan tentang adanya hubungan antara lingkungan kerja yang memadai dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Timple yang dikutip oleh Mangkunegara (2004:31) bahwa “Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal”. Faktor-faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja organisasi.

Industri perhotelan sebagai salah satu bagian dari perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan turut mendukung dan memberi andil dalam industri pariwisata. Dapat dibuktikan dengan banyak terdapat hotel di Yogyakarta yang tersedia dari berbagai bintang, sehingga wisatawan dapat memilih hotel yang baik untuk mereka. Hal itu menimbulkan

persaingan yang cukup signifikan. Hotel merupakan tempat dimana wisatawan beristirahat dan mengatur kelanjutan perjalanan dan kegiatannya. Hotel yang baik adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap dan pelayanan yang baik, sehingga pengunjung atau wisatawan merasa nyaman untuk menginap. Pihak hotel dituntut agar dapat memahami keinginan konsumen mengenai jasa yang akan diberikan serta menerapkannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga hotel tersebut dapat bertahan dan unggul dalam persaingan.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, baik karyawan maupun pihak manajemen harus berusaha secara maksimal dan memiliki kerjasama yang baik. Dalam menangkap dan mempertahankan konsumen serta mutu pelayanan, sangat diperlukan adanya manajemen dan organisasi yang solid. Dalam upaya pencapaian tujuan yang dimilikinya akan memerlukan dukungan sumber daya manusia yang bertanggung jawab, berdedikasi, dan memiliki integritas serta profesionalisme yang tinggi dari masing-masing personil selain itu didukung pula dengan adanya manajemen sumber daya manusia untuk mengelola seluruh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan.

Mengenai bentuk pelayanan yang akan diberikan pada konsumen, tentu peran sumber daya manusia sangat penting. Hal ini pula yang menjadi salah satu topik pembahasan dari peneliti dimana SDM yang memiliki kompetensi tinggi sangat dibutuhkan dalam mempertahankan kemajuan Hotel Inna Garuda Yogyakarta di tengah ketatnya persaingan

yang terjadi saat ini. Salah satu hal yang mendukung SDM untuk menghasilkan kinerja yang baik adalah Lingkungan kerja yang nyaman dan aman. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi karyawan bekerja lebih giat dan konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal. Yang berarti meningkatkan kinerja sumber daya manusia tersebut.

Hasil penelitian dari Sartika (2012) tentang “pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan”, menunjukkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan diantara kedua variabel yang dianalisis, yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel lingkungan kerja. Hal ini membuktikan bahwa lingkungan kerja mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dalam suatu perusahaan, khususnya perbankan yang menuntut lingkungan kerja yang baik, perubahan adalah hal yang lazim. Berbagai perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis, menuntut perbankan untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian dalam rangka memenangkan persaingan. Begitu pula yang terjadi di Bank Mandiri, tuntutan nasabah, inovasi unggul Bank pesaing dan ketatnya persaingan layanan antar Bank, terus mendorong manajemen untuk melakukan perubahan demi perubahan. Perubahan tersebut membawa tuntutan yang tinggi terhadap setiap anggota perusahaan agar lebih meningkatkan kinerjanya demi mengikuti perubahan

yang terjadi. Salah satu keberhasilan peningkatan kinerja adalah dengan memperhatikan lingkungan kerja karyawannya.

Menurut Moekijat (2010:135), instansi yang mempunyai lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan memberikan motivasi bagi karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu kondisi kerja yang baik akan membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hotel Inna Garuda Yogyakarta adalah salah satu instansi yang membutuhkan lingkungan kerja yang mendukung. Dari segi lingkungan kerja non fisik, beberapa karyawan mempunyai hubungan yang kurang baik dengan atasan, pengawasan yang sangat ketat bagi setiap karyawan, kejenuhan dalam bekerja, dan lain sebagainya. Sedangkan dari segi lingkungan kerja fisik, penataan ruangan kerja, suhu udara, maupun cahaya menjadi faktor penting dalam mengerjakan tugasnya. Salah satunya yaitu pada divisi *Food and Beverage* dan *Housekeeping*, peneliti menemukan beberapa kendala yang dapat menghambat produktivitas serta kinerja karyawan, yakni pada penerangan yang ada di ruangan divisi tersebut. Mulai dari lampu berwarna kuning dan redup, yang membuat karyawan sedikit kesulitan untuk melakukan input data pada komputer, atau hal ini dikarenakan peletakan lampu di ruangan tersebut masih belum cukup merata.

Meskipun demikian dengan lingkungan kerja yang baik, beberapa karyawan dapat meraih prestasi dalam pekerjaannya, mendapat promosi,

kenaikan gaji, mendapatkan bonus, dan lain sebagainya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja, baik fisik maupun non fisik mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Berdasarkan data pada tahun 2015 jumlah karyawan yang mangkir/absen cukup tinggi yaitu 2-5% perbulan. Absensi dalam perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Training Hotel Inna Garuda Yogyakarta terdapat kesenjangan hubungan antara senioritas dan junior berdasarkan tingkatan usia. Bahwa perbedaan usia dan timbulnya rasa senioritas yang dapat mempengaruhi hubungan antara atasan dengan bawahan ataupun sesama karyawan disuatu perusahaan ternyata tidaklah selalu berdasarkan faktor usia tetapi lebih kepada perbedaan produktivitas/ kinerja yang dihasilkan saja, dan memang senioritas terkadang membuat sedikit canggung tetapi semua itu kembali kepada bagaimana masing-masing pegawai untuk bisa cepat berbaur sehingga timbul rasa saling pengertian antara masing-masing pegawai, berharap hubungan antar karyawan semakin erat dan bisa membangun team yang lebih kuat sehingga produktivitas pun semakin baik. Banyak hal yang menyebabkan hal tersebut terjadi salah satunya seperti lingkungan kerja yang kurang kondusif yang dapat mengakibatkan stress, menurunnya kepuasan kerja, ataupun hal lainnya. Disamping itu terdapat

pula faktor lain seperti masalah dalam keluarga, adanya rasa bosan, dan lain sebagainya.

Dengan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan berarti secara langsung maupun tidak langsung mengurangi pemborosan waktu, biaya, jumlah absensi, kesalahan kerja dan kecelakaan di tempat kerja. Sikap dan perilaku karyawan dalam melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh faktor lingkungannya, baik fisik maupun non fisik. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Prestasi Karyawan Divisi *Food and Beverage dan House Keeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan diatas, penulis merumuskan beberapa permasalahan yang dikaji yaitu :

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage dan Housekeeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage dan Housekeeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta ?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage dan Housekeeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta secara simultan?

1.2.4. Bagian mana diantara lingkungan kerja fisik dan non fisik yang berpengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage* dan *Housekeeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka diperlukan adanya batasan masalah. Pembatasan masalah bertujuan agar penelitian ini lebih terfokus, dan ruang lingkup penelitian ini menjadi lebih jelas dan terarah pada sasaran, Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1.3.1. Penelitian ini difokuskan pada karyawan dengan divisi *Food and Beverage dan House Keeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.

1.3.2. Lingkungan kerja fisik yang diteliti dibatasi pada penerangan, udara, suara bising, keamanan dan kebersihan.

1.3.3. Lingkungan kerja non fisik yang diteliti dibatasi pada pelaksanaan pengawasan, suasana kerja, sistem imbalan, perlakuan, perasaan aman, hubungan antar individu, dan keadilan.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1.4.1. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage* dan *House Keeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.

- 1.4.2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage* dan *House Keeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.
- 1.4.3. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage* dan *House Keeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.
- 1.4.4. Menganalisis bagian mana diantara lingkungan kerja fisik dan non fisik yang berpengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *Food and Beverage* dan *House Keeping* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta,

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Karyawan Hotel Inna Garuda

Memberi informasi tentang ciri – ciri lingkungan fisik yang sehat dan bisa digunakan untuk kerja yang produktif pada karyawan di Hotel Inna Garuda yang termasuk di beberapa divisi, serta memberi motivasi kepada para kepala bagian (staff divisi) untuk selalu melakukan kontrol terhadap karyawan Inna Garuda agar tidak timbul faktor stress dalam bekerja.

1.5.2. Bagi Perguruan Tinggi

Menjadi bahan referensi pembelajaran terutama yang berkaitan dengan lingkungan fisik dan non fisik yang berhubungan dengan

prestasi kerja karyawan dan juga sebagai bahan pustaka pengetahuan untuk pembaca.

1.5.3. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan pengetahuan yang berharga terkait penelitian mengenai lingkungan fisik dan non fisik yang mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.

1.6. Kerangka Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, definisi operasional, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori berisi semua kandungan variabel dalam penelitian, dan penelitian terkait yang dilakukan peneliti sebelumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat bentuk lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan kesulitan – kesulitan yang dialami saat melakukan penelitian di lokasi pengamatan, beserta solusi yang diberikan agar para peneliti selanjutnya tidak mengalami kesulitan yang sama.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memuat gambaran umum mengenai objek penelitian secara detil, dan bahasan – bahasan yang diperoleh dari hasil pengamatan sesuai dengan topik yang dipilih.

BAB V : HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian, analisa data dari hasil penelitian dan pembahasan dari perbandingan antara hasil penelitian dengan teori serta penelitian terkait

BAB VI : SIMPULAN dan SARAN

Bab ini memuat simpulan yang langsung diturunkan dari seksi diskusi atas deskripsi yang dilakukan pada bagian sebelumnya dan sekaligus sudah harus menjawab pertanyaan – pertanyaan yang diajukan dibagian rumusan masalah , impilkasi kebijakan yang dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis atas dasar teori dan ditujukan kepada instansi atau para peneliti dalam bidang sejenis, yang ingin melanjutkan atau mengembangkan.