

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan bisnis pariwisata dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dengan begitu semakin banyak pula akomodasi para wisatawan yang dibutuhkan salah satunya yaitu hotel untuk tempat menginap. Menurut Soekidjo (2010) pariwisata merupakan suatu gejala yang kompleks dalam masyarakat, didalamnya terdapat hotel, objek wisata, souvenir, pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan wisata, rumah makan dan banyak lainnya.

Pesatnya bisnis perhotelan khususnya di Jakarta membuat hotel - hotel semakin bersaing untuk menunjukkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang bekerja di industri tersebut. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengelola sumber daya yang dimiliki seperti sumber daya manusia yaitu para karyawan.

Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, kinerja yang dicapai oleh perusahaan adalah seseorang yang tergantung dari kemampuan, faktor lingkungan dan dukungan individu yang diterima. Kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah di capai oleh karyawan nya.

Perusahaan yang baik harus mampu mengukur setiap kinerja karyawan nya, dengan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan rasa aman dan nyaman memungkinkan para pekerjanya dapat bekerja secara maksimal, dengan begitu dapat menentukan apakah sebuah target yang diberikan dari perusahaan dapat tercapai atau tidak. Faktor - faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai dengan harapan perusahaan. Sutrisno (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Menurut Mathis, Robert L. dan Jackson. John H. (2006) kinerja dipengaruhi beberapa faktor diantaranya adalah kuantitas pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam waktu satu hari kerja, kualitas dalam ketaatan dalam prosedur dan disiplin, keandalan dalam melakukan pekerjaan yang diisyaratkan dengan supervisi minimum, kehadiran masuk kerja setiap hari dan sesuai jam kerja, dan kemampuan bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.

Kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya faktor individual dan faktor situasional. Faktor individual meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasinya, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, latar belakang budaya, dan variabel-variabel personal lainnya. Faktor Situasional meliputi faktor sosial dan organisasi, faktor fisik dan pekerjaan. Faktor sosial dan organisasi meliputi kebijaksanaan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi: metode kerja, desain dan kondisi alat-alat kerja, penentuan ruang kerja, dan lingkungan kerja.

Lingkungan kerja yang baik adalah yang aman, tenteram, bersih, tidak bising, terang dan bebas dari segala macam ancaman dan gangguan yang dapat menghambat karyawan

untuk bekerja secara optimal. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lainya Danang Sunyoto (2012).

Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan lingkungan kerja yang baik pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila manajemen dapat memahami persoalan lingkungan kerja dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang di tentukan. Menurut Siagian dalam Dhina Rista Harpitasari, (2010); bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi, disiplin kerja, kepuasan kerja.

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Lingkungan kerja yang aman,nyaman dan mempunyai fasilitas yang mencukupi dapat memberikan dorongan semangat yang positif bagi karyawan. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada ditempat kerjanya dan merasa bersemangat untuk melaksanakan tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk, dari kepuasan kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 28 Agustus 2018 kepada HRD dan beberapa karyawan Hotel JW Marriott Jakarta, terdapat indikasi penurunan kinerja karyawan di bagian *Food And Beverage* hotel JW Marriott Jakarta pada

lima bulan terakhir di tahun 2017 yaitu bulan Agustus hingga bulan Desember, Kinerja karyawan khususnya di bagian *Food And Beverage Service* ini dinilai kurang baik, hal ini dapat dilihat dari terdapat beberapa karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan dan ada juga yang cuti kerja dan belum lagi masih ditambah dengan karyawan yang terlambat bekerja. Hal ini apabila di biarkan terus menerus nantinya akan memberikan permasalahan yang serius bagi organisasi secara keseluruhan. Dalam indikator kinerja karyawan menurut Desler kehadiran merupakan salah satu poin yang mencerminkan kinerja karyawan. Berikut adalah data absensi karyawan Hotel JW Marriott Jakarta khususnya di bagian *Food and Beverage Service* yang berjumlah 125 karyawan ini di tahun 2017 dari bulan Juli sampai bulan Desember, adalah sebagai berikut :

**Table 1.1.Data Presensi Karyawan Hotel JW Mariott Jakarta Di Bagian *Food and Beverage Service* Jakarta Pada Bulan Juli – Desember 2017**

<b>Bulan / Tahun</b>	<b>Total Karyawan</b>	<b>Total Hari Kerja</b>	<b>Total Kehadiran Karyawan Seharusnya</b>	<b>Absensi Karyawan</b>	<b>Total Kehadiran</b>	<b>Presentase Ketidakhadiran Karyawan</b>
Agustus/2017	125	31	3.875	158	3.782	4,10%
September/2017	125	30	3.750	163	3.655	4,52%
Oktober/2017	125	31	3.875	166	3.781	4,34%
November/2017	125	30	3.750	153	3.654	4,08%
Desember/2017	125	31	3.875	165	3.779	4,25%
				Rata-rata		4,23%

Sumber :Data Hotel JW Marriott Bulan Agustus – Desember 2017

Berdasarkan data absensi karyawan di Hotel JW Marriott di bagian *Food and Beverage Service* dapat dilihat bagaimana kinerja karyawan yang sangat kurang. Murdiartha (2001); menyatakan rata rata absensi 2-3 persen perbulan masih bisa dinyatakan baik dan absensi lebih dari 3 persen menggambarkan kondisi kinerja karyawan yang tidak baik dalam organisasi. Menurut data pra riset karyawan, data absensi karyawan Hotel JW Martiott di *Section Food and Beverage Service* lebih dari 3 persen, ini menunjukkan adanya indikasi

masalah yang terjadi dalam Perusahaan berbentuk Hotel tersebut khususnya dilingkungan kerja.

Adapun lingkungan kerja Hotel JW Marriott Jakarta peneliti mengetahui dari observasi awal, dalam kondisi keamanan perusahaan sangat memberikan perhatian khusus dengan adanya pemeriksaan kepada barang bawaan setiap karyawan yang datang, adanya ventilasi agar sirkulasi udara di ruangan selalu segar. Tersedianya loker wanita dan pria yang terpisah untuk menyimpan barang-barang karyawan. Tersedianya ruangan *split room* untuk karyawan yang berkerja *long shift*. Tersedianya ruangan recreation untuk karyawan yang ingin bersantai, bermain dan menonton tv serta tersedianya kantin untuk makan dan minum. Namun tidak tersedianya lahan parkir untuk para karyawan yang menyulitkan karyawan untuk menaruh kendaraanya sehingga harus berjalan kaki terlebih dahulu, dan jadwal kerja yang berubah setiap minggunya membuat karyawan sering kali *jumping shift* untuk hari esoknya hal tersebut kemungkinan akan menghambat kinerja karyawan di hotel JW Marriott khususnya *Section Food And Beverage Service*. Kendala yang dihadapi karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja non fisik adalah pada saat karyawan kurang bisa diajak berkerja sama ketika sedang berlangsung operasional di restaurant membuat terjadinya *miss communication* kepada sesama karyawan, seperti pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bersama-sama menjadi sendirian dan tidak efisiensi waktu, hal ini tentu saja akan menghambat dan memakan waktu pada saat operasional sedang berlangsung.

Padahal karyawan telah di fasilitasi dengan pemberian gaji dan tunjangan yang di sesuaikan dengan pekerjaan, adanya jaminan kesehatan, kegiatan pariwisata maupun *outbond* untuk lebih mengakrabkan hubungan interpersonal dan kerjasama, perayaan ulang tahun yang menumbuhkan perasaan di akui dan di hargai, dan adanya diklat untuk menambah dan meningkatkan keterampilan SDM para karyawan dan lain lain. Apabila terjadi terus

menerus memungkinkan akan berdampak negatif pada tingkat kinerja karyawan dan kepuasan kerja.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka penulis mencoba mengangkat permasalahan ini kedalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Section Food And Beverage Service Hotel JW Marriott Jakarta”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah sebagai dasar dalam penelitian yang dilakukan yaitu

1. Belum tersedianya lingkungan kerja fisik yaitu parkir khusus karyawan sehingga karyawan harus menaruh kendaraanya jauh dari tempat berkerja sehingga berjalan kaki terlebih dahulu.
2. Masih kurangnya kerjasama antar karyawan sehingga kadang menghambat perkerjaan yang seharusnya dilaksanakan secara berkelompok tidak maksimal.
3. Tingkat kedisiplinan karyawan yang masih kurang sehingga beberapa masalah sering muncul misalnya masih ada beberapa karyawan yang tidak tepat waktu masuk maupun pulang kerja, serta masih banyaknya karyawan yang tidak mengikuti briefing sebelum operasional dimulai.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan terarah, maka penulis membatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Section Food and Beverage Service Hotel JW Marriott Jakarta”. Kinerja karyawan dipilih karena peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar dalam penelitian yang dilakukan yaitu: Adakah Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di *Section Food and Beverage Service* Hotel JW Marriott Jakarta?

### **1.5 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut :

a. Secara Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai konsep yang berkaitan dengan lingkungan kerja dan kinerja karyawan, khususnya pada Ilmu Akomodasi Perhotelan dalam mata kuliah kesehatan dan keselamatan kerja dan Manajemen Hospitality.

b. Secara Praktis :

- Bagi Universitas Negeri Jakarta, khususnya Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga, penelitian ini dapat memberi kontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan di lingkungan kampus Universitas Negeri Jakarta.
- Bagi Hotel JW Marriott Jakarta, untuk mengetahui sejauh mana Lingkungan Kerja berdampak pada Kinerja yang diharapkan Perusahaan, dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun Strategi untuk meningkatkan Kinerja Karyawan.
- Bagi karyawan Hotel JW Marriott khususnya di *section Food and Beverage Service Sailendra Restaurant*, untuk memberi gambaran kepada para karyawan

tentang lingkungan kerja dan kinerja karyawan di lingkungan Sailendra Restaurant dan dapat meningkatkan kinerjanya.