

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia memiliki kekayaan alam yang melimpah, terutama di wilayah pesisir, yang berpotensi besar dalam mendukung sektor industri pariwisata. Salah satu destinasi wisata berbasis pantai yang memiliki potensi besar adalah Pantai Pangandaran, yang terletak di bagian selatan Jawa Barat. Kawasan ini menjadi salah satu destinasi unggulan di provinsi tersebut. Sebagai daerah wisata, berbagai fasilitas penunjang seperti akomodasi, restoran, dan sarana pendukung lainnya terus dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung.

Peningkatan jumlah pembangunan hotel di Pangandaran membawa dampak positif dan negatif. Dari sisi positif, kehadiran hotel dapat mendukung kebutuhan akomodasi wisatawan yang berkunjung. Namun, di sisi lain, terdapat tantangan yang harus dihadapi, termasuk dalam pengelolaan lingkungan kerja bagi karyawan hotel. Faktor seperti motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja menjadi aspek penting yang memengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran.

Manusia adalah salah satu elemen kunci dalam operasional sebuah organisasi dan memainkan peran krusial dalam mewujudkan tujuan bisnis. Maka dari itu, setiap bisnis perlu mengelola sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya. Hal ini juga berlaku bagi industri perhotelan, yang membutuhkan tenaga kerja berkualitas tinggi untuk tetap kompetitif di pasar saat ini. Keberhasilan hotel dalam

mempertahankan produktivitas dan bersaing di tengah ketatnya persaingan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan demikian, perusahaan harus mampu mengelola potensi sumber daya manusia secara efektif untuk meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Bisnis harus dapat beroperasi dengan produktivitas tinggi untuk mencapai tujuannya. Ketika karyawan berkinerja baik dan memiliki etos kerja yang kuat, perusahaan akan dapat mencapai tujuannya dan menghasilkan keuntungan. Ketika kinerja karyawan menurun dan di bawah standar, perusahaan akan menderita. Untuk memaksimalkan kinerja karyawan, mencegah konflik karyawan, dan memastikan kebahagiaan kerja, organisasi harus dapat mengelola tenaga kerjanya secara efektif.

Simamora (2002) mendefinisikan kinerja sebagai hasil yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sejalan dengan peran dan tanggung jawab mereka untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi yang sehat, legal, dan secara moral dan etika. Sementara itu, Bangun (2012) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah salah satu elemen penting yang berperan besar dalam membantu organisasi mencapai tujuannya. Apabila karyawan menunjukkan kinerja yang rendah dan kurangnya semangat kerja, hal ini dapat menghambat tercapainya target perusahaan. Akibatnya, perusahaan akan kesulitan bersaing dengan kompetitor dan berpotensi menghadapi risiko kebangkrutan jika tidak segera menemukan solusi yang tepat untuk menangani permasalahan kinerja tersebut.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan penulis melalui wawancara dengan HRD Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran, ditemukan adanya indikasi

penurunan kinerja karyawan selama tiga bulan terakhir tahun 2024, yaitu pada September, Oktober, dan November. Penurunan tersebut terlihat dari peningkatan jumlah keluhan konsumen terhadap Hotel Abad Baru, yang signifikan pada bulan September dan terus meningkat hingga November. Selain itu, indikasi penurunan kinerja juga terlihat dari keterlambatan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Berdasarkan wawancara dengan HRD pada 16 November 2024, penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya kompensasi yang sesuai meskipun beban kerja di hari-hari tertentu lebih berat, minimnya perhatian dari atasan terhadap karyawan, lemahnya disiplin akibat aturan yang kurang tegas, rendahnya motivasi kerja, serta meningkatnya beban kerja selama periode tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Kartika (2014), kinerja karyawan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti ketepatan dalam menyelesaikan tugas, kesesuaian dengan jam kerja, tingkat kehadiran, dan kemampuan untuk bekerja sama antar karyawan. Namun, indikator-indikator tersebut belum sepenuhnya diterapkan dengan optimal di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran. Penurunan kinerja karyawan di hotel tersebut diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan keterangan dari HRD Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran, penurunan kinerja ini terjadi akibat sejumlah alasan yang dirangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Hasil Survey Mengenai Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran**

No.	Faktor Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Ketidaktepatan Penyelesaian tugas	8	35%

No.	Faktor Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan	Jumlah Jawaban	Persentase
2	Ketidaksesuaian Jam Kerja	7	30%
3	Tingkat Kehadiran Yang Menurun	5	20%
4	Kurangnya Kerjasama Antar Karyawan	4	15%

Sumber: Hasil Survey dari HRD Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran Tahun 2024

Hasil survei menunjukkan bahwa 8 responden (35%) menganggap penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh ketidaktepatan dalam menyelesaikan tugas. Sebanyak 7 responden (30%) menyatakan bahwa penurunan tersebut terjadi akibat ketidaksesuaian jam kerja, yang seringkali ditandai dengan pelanggaran terhadap aturan jam kerja. Selain itu, 4 responden (20%) berpendapat bahwa penurunan kinerja disebabkan oleh menurunnya tingkat kehadiran, dan 4 responden lainnya (15%) mengemukakan bahwa kurangnya kerja sama antar karyawan dalam menyelesaikan tugas yang ditentukan perusahaan turut menjadi faktor penyebab. Penurunan kinerja ini juga dapat terlihat dari data mengenai ketidaktepatan waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar untuk tamu. Berikut ini disajikan data pencapaian target waktu dalam proses tersebut.

**Tabel 1. 2 Data Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan Karyawan Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran Sept-Okt 2024**

No	Bln	Thn	Jml Kamar yang Tersedia	Jml Kamar Terpakai	Target Waktu Persiapan Kamar (Jam)	Pencapaian Waktu Persiapan Kamar (Jam)	Keterlambatan Waktu Persiapan kamar (Jam)	Persentase Keterlambatan
1	Sept	2024	1.500	840	210	266	56	26,67%
2	Okt	2024	1.550	775	193,75	219,5	25,75	13,29%
Rata-rata :								19,98%

Sumber : Data Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran (2024)

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat adanya indikasi penurunan kinerja karyawan yang tercermin dari keterlambatan dalam mempersiapkan kamar untuk tamu. Pada

bulan September, keterlambatan tersebut tercatat mencapai 56 jam atau sebesar 26,67%. Sementara itu, pada bulan Oktober, keterlambatan waktu dalam mempersiapkan kamar tercatat sebanyak 25,75 jam atau 13,29%. Data ini menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran selama periode September hingga Desember 2024. Tabel di bawah ini menunjukkan penurunan tingkat kehadiran karyawan bersama dengan data pendukung tambahan yang berkontribusi pada penurunan kinerja karyawan:

**Tabel 1. 3 Data Kehadiran Karyawan Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran Bulan Sept-Okt 2024**

Bln	Thn	Total Karyawan	Total Hari Kerja	Total Kehadiran Karyawan Seharusnya	Absensi Karyawan	Total Kehadiran	Persentase Ketidakhadiran Karyawan
Sept	2024	87	26	2.262	96	2.166	4,24%
Okt	2024	87	27	2.349	92	2.257	3,92%
Rata-rata :							4,08%

Sumber: Data Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran (2024)

Data kehadiran karyawan di Hotel Abad Baru di Kabupaten Pangandaran menunjukkan bahwa ada kurangnya disiplin yang sangat kurang baik di antara staff. Menurut Mudiarta et al. (2001), tingkat absensi rata-rata sebesar 2-3 persen per bulan masih dapat dianggap baik, sedangkan absensi yang melebihi 3 persen mencerminkan adanya masalah dalam disiplin kerja di suatu organisasi. Data kehadiran karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran mengungkapkan persentase kehadiran di atas 3%, yang menunjukkan masalah dalam bisnis perhotelan, terutama yang berkaitan dengan disiplin kerja.

Hasibuan (2004) menjelaskan bahwa faktor disiplin memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Produktivitas karyawan di suatu perusahaan

biasanya sangat berkorelasi dengan tingkat disiplin mereka. Jika disiplin karyawan tinggi, output perusahaan juga akan tinggi. Penegakan disiplin yang berlebihan dapat menimbulkan ketegangan di tempat kerja atau bahkan menurunkan motivasi karyawan karena beberapa pekerja akan terlalu malas untuk bekerja jika peraturan tidak ditegakkan secara ketat. Perilaku karyawan dapat dipengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh peristiwa yang sering terjadi seperti ini. Berdasarkan informasi dari HRD Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran, rendahnya tingkat disiplin kerja di hotel tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yang dirinci dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Mengenai Penyebab Rendahnya Disiplin Kerja Karyawan Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran**

No	Faktor Penyebab Rendahnya Disiplin Kerja Karyawan	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Terkait sikap : kurangnya kesadaran karyawan dalam melaksanakan tugas	5	25%
2	Terkait norma : Karyawan sering melakukan pelanggaran peraturan	8	40%
3	Terkait tanggungjawab : Kurangnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas	7	35%
Total		20	100%

Sumber : Hasil Survei dari HRD Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran (2024)

Menurut hasil survei, lima responden (atau 25%) melaporkan memiliki disiplin kerja karyawan yang buruk karena mereka tidak menyadari tanggung jawab mereka, sementara delapan responden (atau 40%) mengatakan bahwa karyawan sering melanggar hukum. Sementara itu, hingga tujuh responden (35%) mengklaim

bahwa disiplin kerja karyawan yang buruk disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka.

Selain persoalan di atas, ternyata Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran juga memiliki masalah disiplin seragam. Beberapa karyawan hanya mengenakan pakaian bagus dan rapi tetapi tidak sesuai dengan aturan. Mereka tidak mengenakan seragam hotel.

Menurut McClelland (1961) dalam Steers dan Braunstein (1976), seorang karyawan dianggap memiliki motivasi kerja yang tinggi jika ia memiliki tiga hal berikut: (1) *need for achievement* (kebutuhan untuk berprestasi), yang menggambarkan kemampuan karyawan untuk mencapai standar yang telah ditetapkan perusahaan, (2) *need for affiliation* (kebutuhan untuk berafiliasi), yang mengarah pada perilaku karyawan yang sesuai dalam melaksanakan tugasnya, dan (3) *need for power* (kebutuhan akan kekuasaan), yang merujuk pada keinginan karyawan untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan rekan kerja dan saling mengenal satu sama lain di lingkungan perusahaan. Berdasarkan informasi dari HRD Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran, penyebab menurunnya motivasi kerja karyawan dapat diidentifikasi melalui beberapa faktor, yang dirinci dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei Mengenai Penyebab Rendahnya Motivasi Kerja Karyawan Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran**

No	Faktor Penyebab Rendahnya Disiplin Kerja Karyawan	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Tidak adanya kebutuhan berprestasi	6	30%
2	Tidak adanya kebutuhan afiliasi	5	25%

3	Tidak adanya kebutuhan kekuasaan	9	45%
Total		20	100%

Sumber: Hasil Survei dari HRD Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran (2024)

Menurut hasil survei, enam responden (30%) mengklaim bahwa kurangnya kebutuhan karyawan akan prestasi adalah alasan di balik penurunan motivasi kerja karyawan, sementara lima responden (25%) mengklaim bahwa kurangnya kebutuhan karyawan akan afiliasi adalah alasannya. Namun, sembilan responden (45%) mengklaim bahwa kurangnya kebutuhan akan otoritas di antara karyawan adalah alasan penurunan motivasi karyawan.

Menurut pernyataan Sedarmayanti (2010) menyatakan bahwa salah satu indikator lingkungan kerja adalah dekorasi, yang memiliki hubungan erat dengan tata warna yang baik. Dekorasi tidak hanya berfokus pada hasil akhir ruang kerja, tetapi juga mencakup pengaturan tata letak, pemilihan warna, perlengkapan, dan elemen lainnya yang mendukung aktivitas kerja.

Kinerja karyawan dan produksi perusahaan secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja karyawan. Jika motivasi dan disiplin karyawan tidak terkontrol dengan baik, bisnis tidak dapat berfungsi secara efektif. Oleh karena itu, dampak motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja dan karakteristik kinerja karyawan terhadap staf di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran, menjadi perhatian penulis. Berdasarkan uraian tersebut, penulis memilih judul penelitian: “Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran)”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang muncul sebagai berikut:

1. Motivasi kerja karyawan yang rendah akibat lingkungan kerja yang kurang mendukung.
2. Penurunan tingkat kedisiplinan karyawan dalam menyelesaikan tugas persiapan kamar untuk tamu di Hotel Abad Baru, Kabupaten Pangandaran.
3. Lingkungan kerja yang kurang nyaman sehingga menciptakan suasana kerja yang tidak kondusif.
4. Tingkat stres kerja yang tinggi di kalangan karyawan, disebabkan oleh beban kerja yang berat namun tidak diimbangi dengan kompensasi yang memadai.

## **C. Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak menyimpang dari yang diharapkan, maka yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran. Dengan demikian batasan masalah pada variabel bebas (X) yaitu Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja sedangkan Kinerja Karyawan adalah variabel terikat (Y).

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penulis merumuskan permasalahan sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

1. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran?
2. Apakah disiplin kerja memberikan pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran?
3. Apakah lingkungan kerja berdampak secara parsial terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran?
4. Apakah motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana dijelaskan dalam latar belakang masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh insentif dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data terkait:

1. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran.
2. Menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran.
3. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran.
4. Menganalisis pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan untuk mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif dan luas mengenai pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

### 2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi berbagai pihak. Bagi manajemen hotel, hasil penelitian diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja karyawan, serta menyediakan data yang berguna dalam merancang strategi peningkatan kinerja staf. Bagi karyawan, penelitian ini memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas mereka. Selain itu, bagi industri hospitality secara keseluruhan, penelitian ini menawarkan solusi berbasis data untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

## G. Jadwal Penelitian

No	Bulan	Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	x	x	x	x	x	x	x	x												
2	Konsultasi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Revisi Proposal									x	x	x									
No	Bulan	Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan Proposal																				

2	Konsultasi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Revisi Proposal																
4	Pengumpulan Data				x	x	x	x									
5	Analisa Data							x	x	x	x						
6	Penulisan Akhir Naskah Skripsi				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7	Pendaftaran Munaqasyah												x	x	x		
8	Munaqasyah																x
9	Revisi Skripsi																

## H. Sistematika Penelitian

Tujuan dibuatnya sistematika pembahasan yaitu untuk mempermudah pembahasan dan gambaran ringkasan dari penelitian ini, berikut sistem penulisannya yang terdiri dari:

BAB I yang berisikan tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang berisikan kajian berbagai masalah yang relevan dengan ruang lingkup dan kedalaman masalah serta variabel yang diteliti, ruang lingkup dan batasan masalah merupakan pernyataan fokus masalah yang akan dikaji, rumusan masalah berisi uraian mengenai identifikasi masalah yang sebelumnya telah diuraikan dalam latar belakang masalah dan dirumuskan secara lebih spesifik, tujuan penelitian yang merupakan jawaban terhadap rumusan masalah yang berhubungan dengan sasaran yang ingin dicapai peneliti, manfaat penelitian menjelaskan manfaat yang hendak diperoleh hasil penelitian, jadwal penelitian merupakan waktu yang akan ditempuh peneliti dalam melaksanakan penelitian yang dimulai dari tahapan awal hingga akhir, dan sistematika penulisan

skripsi berisi deskripsi tata urutan pembahasan dimulai dari bab pertama hingga bab terakhir.

BAB II pada bab ini pembahasan mengenai tinjauan pustaka yang berisikan konsep dan teori yang berisi pokok-pokok teori yang melandasi permasalahan yang dimunculkan dan diuji kebenarannya serta relevan dengan penelitian, kemudian kajian penelitian terdahulu untuk memperkuat penelitian, kerangka berpikir yang berisikan tentang pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan, dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian dari kerangka teori.

BAB III pada bab ini berisikan tentang metode dan pendekatan, jenis penelitian kuantitatif dan sumber data penelitian sekunder, waktu dan wilayah penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian adalah obyek pokok yang menjadi titik perhatian penelitian dan menjelaskan jenis variabel yang akan diteliti dan hubungannya dengan penelitian, definisi operasionalisasi variabel menjelaskan variabel-variabel yang diteliti beserta indikator pengukurannya beserta sumber referensinya, waktu dan wilayah penelitian, teknik pengumpulan data dokumentasi dan kepustakaan, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

BAB IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan. Secara umum membahas tentang gambaran umum wilayah penelitian yang memaparkan bagaimana gambaran umum serta visi misi Hotel Abad Baru Kabupaten Pangandaran, analisis

deskripsi hasil penelitian, pengujian hasil analisis data dan pembahasan berupa tentang hasil penelitian.

BAB V merupakan penutup terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini

