

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era revolusi industri 4.0 saat ini bahkan sudah muncul isu terkait era 5.0 membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat yang menitikberatkan pada teknologi dan manusia. Di era 4.0 menggunakan teknologi modern begitu sering digunakan, contoh nya berupa penggunaan teknologi mesin otomatis yang dapat digunakan untuk membantu pekerjaan manusia bahkan menggantikan pekerjaan manusia itu sendiri. Maka dari itu peran manusia pada era 4.0 mulai tergantikan oleh teknologi modern karena beberapa industri bisnis berpendapat penggunaan teknologi modern dapat memangkas anggaran biaya yang biasanya dikeluarkan untuk tenaga sumber daya manusia, dalam hal ini karyawan. Akan tetapi penggunaan tenaga sumber daya manusia pada beberapa industri bisnis di perusahaan/organisasi masih digunakan karena industri tersebut memang berfokus pada pelayanan jasa. Menurut Benjamin, Tasman, Abdul (2017:2) Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan aset dalam segala aspek pengelolaan terutama yang menyangkut eksistensi organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan dan potensi yang ada di setiap individu, yang mana berguna untuk mempertahankan eksistensi organisasi.

Agar peran manusia tersebut tidak semakin hilang maka perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya manajemen sumber daya manusia yang baik. Manajemen sumber daya manusia adalah proses pemanfaatan individu di dalam organisasi secara efektif dan efisien serta maksimal demi terwujudnya tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2013:10) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Sesuai dengan pengertian tersebut dengan adanya manajemen sumber daya manusia yang baik diharapkan dapat membantu menghasilkan tenaga kerja/karyawan berkualitas, bekerja efektif dan efisien yang dapat membantu mewujudkan tujuan perusahaan serta dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Maka kualitas dari manusia itu sendiri atau karyawan dapat meningkat dan menyesuaikan dengan kondisi sekarang ditengah gempuran penggunaan teknologi modern karena sedang ramai era 4.0 bahkan 5.0 yang sudah mulai muncul. Selain itu ditengah kondisi transisi saat pandemi covid-19 mulai menurun membuat beberapa perusahaan berkeinginan untuk bangkit kembali. Sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang kompetitif dan selaras dengan tujuan perusahaan agar dapat sama-sama bangkit kembali.

Kesuksesan sebuah perusahaan berpengaruh dari konsistensi kinerja karyawannya, sehingga diperlukannya sumber daya manusia yang dapat menunjang beban dan tanggung jawab perusahaan. Peran manajemen sumber daya manusia pun berpengaruh sehingga manajemen sumber daya manusia harus dapat meningkatkan kinerja dari karyawannya. Kinerja karyawan sering diartikan sebagai

seberapa banyak karyawan memberi kontribusi bagi perusahaan/organisasi. Bentuk kontribusi tersebut bisa berupa kuantitas, kualitas output, kehadiran di tempat kerja, dan pencapaian tugas sesuai dengan program kerja yang diberikan oleh perusahaan/organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2017:22) Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Apabila sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan/organisasi tersebut dapat berjalan baik maka perusahaan pun dapat berjalan dengan baik juga. Sehingga kesuksesan sebuah perusahaan ditentukan dari kinerja karyawannya.

Salah satu faktor yang mendorong kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan kondisi ketika segala sesuatu berjalan dengan ketentuan yang telah ditetapkan secara tertulis maupun tidak tertulis sehingga tercipta kondisi yang kondusif. Hal ini sesuai dengan pendapat Sofyan Tsauri (2013: 130) yang mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap mental yang dimiliki oleh pegawai dalam menghormati dan mematuhi peraturan yang ada di dalam organisasi tempatnya bekerja yang dilandasi karena adanya tanggung jawab bukan karena keterpaksaan, sehingga dapat mengubah perilaku menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Apabila disiplin kerja tinggi maka kinerja karyawan meningkat yang membuat kinerja perusahaan pun ikut meningkat.

Selain Disiplin kerja salah faktor lain yang mendorong kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan kondisi ketika terdapat sesuatu hal yang mempengaruhi pekerja di tempat kerja. Menurut Nitisemito

(2015):109) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Untuk itu perusahaan diharapkan dapat mengatur kondisi lingkungan kerja baik karena dengan lingkungan kerja yang baik dapat membantu kelancaran ketika karyawan bekerja. Sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Hotel Santika Tasikmalaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan. Kegiatan usaha nya sendiri seperti menyediakan kamar bagi tamu hotel untuk menginap serta menyediakan ruangan yang dapat digunakan untuk pertemuan/*meeting* bisnis dan acara besar seperti *anniversary*. Hotel Santika Tasikmalaya berada di wilayah perkotaan yang strategis, sehingga cocok sebagai titik awal untuk menjelajahi Kota Tasikmalaya. Di wilayah tersebut terdapat banyak hotel lainnya salah satunya Hotel Horison Tasikmalaya. Dengan adanya hotel lain tersebut maka terdapat persaingan yang ketat dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat tamu hotel menginap. Sebagai perusahaan yang mengedepankan pelayan jasa maka dibutuhkan sumber daya manusia yang terampil serta memiliki kemampuan yang dapat menunjang beban & tanggung jawab demi mewujudkan tujuan perusahaan. Salah upaya yang dapat dilakukan yaitu memiliki karyawan yang tingkat disiplin kerjanya tinggi dan memiliki lingkungan kerja yang baik sehingga karyawan merasa nyaman saat bekerja.

Di Hotel Santika Tasikmalaya telah mencoba berbagai cara agar karyawan yang bekerja dapat melayani tamu Hotel dengan baik sehingga tamu yang datang

dan yang menginap dapat merasa puas. Mengingat Hotel merupakan usaha yang mengedepankan pelayanan jasa, tentu harus memiliki kinerja yang tinggi.

Pihak Manajemen Hotel telah melakukan penilaian kinerja pada karyawan bagian operasional di Hotel Santika Tasikmalaya pada tahun 2021. Data yang telah diolah berdasarkan hasil penilaian dari setiap karyawan yang kemudian dirata-ratakan dari masing-masing bagian sehingga dapat memudahkan dalam penghitungan total angka yang didapat dan jumlah rata-rata nilai pencapaian kinerja pada setiap bagian di Hotel Santika Tasikmalaya. Dari hasil penilaian kinerja karyawan tersebut didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.1 Rekap Laporan Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Operasional Pada Hotel Santika Tasikmalaya Tahun 2021

DEPARTEMEN	JUMLAH KARYAWAN	RATA-RATA NILAI ASPEK PEKERJAAN	RATA-RATA NILAI ASPEK PERILAKU	TOTAL RATA-RATA HASIL PK	KATEGORI PK
<i>Engineering</i>	7	1,66	1,05	2,71	ME
<i>Front Office</i>	8	1,72	1,14	2,86	ME
<i>Housekeeping</i>	11	1,83	0,99	2,81	ME
<i>F&B Product</i>	11	1,62	1,03	2,64	ME
<i>F&B Service</i>	13	1,68	1,09	2,77	ME
TOTAL	50	8,51	5,29	13,80	
RATA-RATA				2,76	

Sumber : HRD Hotel Santika Tasikmalaya

Berdasarkan keterangan HRD Hotel Santika Tasikmalaya terdapat penilaian karyawan yang ditetapkan, penilaian karyawan tersebut dibagi ke dalam dua aspek. Aspek pertama yaitu aspek kinerja dengan tingkat penilaian 70%. Aspek kinerja berbeda-beda tergantung dari jabatannya. Meskipun berbeda-beda tetapi terdapat poin-poin penilaian yang sama. Poin penilaian yang berbeda-beda yaitu bagaimana dia menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur). Sementara poin-

poin penilaian yang sama yaitu cara pelayanan terhadap tamu. Kemudian yang kedua ada aspek perilaku dengan tingkat penilaian 30%. Aspek perilaku dilihat dari kepedulian, kredibilitas dan kompetensi karyawan tersebut. Berdasarkan penilaian kinerja karyawan di atas didapat bahwa secara keseluruhan hasil kinerja setiap karyawan bagian operasional pada Hotel Santika Tasikmalaya setelah diakumulasikan dan dirata-ratakan mencapai nilai 2,76 yang berarti memenuhi harapan atau *met expectations* (EM). Maka pihak manajemen hotel pun harus bisa mempertahankan kinerja karyawan tersebut, bahkan harus bisa meningkatkan kinerja karyawannya menjadi lebih baik lagi. Tetapi untuk meningkatkan kinerja karyawan terdapat beberapa permasalahan yang harus dibenahi diantaranya mengenai prosedur. Pada praktiknya, karyawan selalu berusaha menjalankan prosedur. Tidak ada karyawan yang tidak menjalankan prosedur, hanya saja terdapat langkah (*step*) dalam prosedur yang terlewat. Jika prosedur tidak dilaksanakan dengan baik maka akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Kemudian tiap karyawan memiliki target yang harus dicapai, contohnya bagian *Front Office* yang memiliki target harus menarik *member* (Hotel Santika memiliki member dengan nama *My Value*) dan target penjualan kamar. Pada praktiknya apabila terdapat karyawan yang tidak mencapai target, maka pihak Hotel akan melihat terlebih dahulu alasannya. Apakah masalah tersebut datang dari internal atau eksternal. Jika target yang diberikan tidak tercapai maka berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Lalu pernah terjadi keterlambatan proses *check-in* disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya dari tamu hotel yang terlambat saat akan *check-out* sehingga menghambat tamu yang akan *check-in*. Hal ini juga

berdampak terhadap kinerja karyawan Hotel yang akan menyiapkan kamar. Karyawan tersebut harus sigap membereskan kamar, karena penilaian dari tamu yang akan *check-in* akan menganggap bahwa pelayanan yang diterima terasa lambat. Selain itu ada juga tamu hotel yang datang terlalu awal yaitu jam 12 dari waktu *check-in* yang ditentukan jam 2 siang. Pihak Hotel pun memberikan opsi kamar lain jika ada kamar yang kosong, jika tidak ada kamar kosong maka tamu diharuskan menunggu.

Berdasarkan keterangan dari HRD Hotel Santika Tasikmalaya, pihak Hotel telah menerapkan tata tertib yang harus dipatuhi oleh semua karyawan seperti mengenakan seragam dan aturan tata rias wajah, rambut sampai ke bawah. Mengingat sebagai karyawan Hotel yang mengedepankan pelayanan jasa, karyawan harus memiliki penampilan yang baik. Kondisi disiplin kerja di Hotel Santika apabila ada pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan akan diberi teguran secara verbal terlebih dahulu. Kemudian jika teguran secara verbal belum efektif maka akan diberikan teguran secara tertulis atau surat peringatan. Sejauh ini karyawan di Hotel Santika masih ada yang melakukan pelanggaran ringan yaitu tidak menggunakan *name tag* dan masih sering diingatkan secara verbal. Apabila disiplin kerja rendah dikhawatirkan akan berpengaruh kinerja karyawan, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Eigis Yani (2017) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya lingkungan kerja, lingkungan kerja terbagi dalam dua jenis yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan yang berbentuk fisik di tempat kerja. Lingkungan kerja

non-fisik merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja. Berdasarkan keterangan HRD Hotel Santika Tasikmalaya, lingkungan kerja fisik di Hotel Santika terdapat permasalahan pada beberapa ruangan kantor yang memiliki sirkulasi udara yang kurang baik dan kondisi pencahayaan yang masih kurang. Sementara lingkungan kerja non-fisik terdapat permasalahan adanya gap antar divisi ketika waktu istirahat seperti adanya rasa canggung ketika saling bertemu. Jika hal ini dibiarkan dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Apfia Ferawati (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Namun apakah usaha yang dilakukan pihak manajemen dari menata disiplin kerja dan lingkungan kerja di Hotel Santika Tasikmalaya telah dilakukan dengan baik dan bisa menjaga kinerja karyawan untuk tetap tinggi, mengingat persaingan di bidang ini begitu ketat dengan ditandai banyaknya Hotel yang berdiri untuk bersaing menjadi yang terbaik. Manajemen pun harus bekerja lebih ekstra dan memperhatikan karyawannya agar dapat bekerja secara maksimal serta memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu hotel. Hal tersebut belum diketahui pihak manajemen Hotel atau belum adanya pengukuran. Kemudian hal ini menjadi ketertarikan untuk diteliti apakah terdapat hubungan atau pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja yang telah ditata oleh Hotel Santika Tasikmalaya terhadap kinerja karyawan bagian operasional, sehingga perlu dianalisis sejauhmana "Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan". Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” (Suatu Penelitian Pada Karyawan Bagian Operasional di Hotel Santika Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang, maka masalah yang akan dikaji sebagai berikut :

1. Bagaimana Disiplin Kerja Karyawan bagian operasional di Hotel Santika Tasikmalaya.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja Karyawan bagian operasional di Hotel Santika Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan Karyawan bagian operasional di Hotel Santika Tasikmalaya.
4. Bagaimana Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian operasional baik secara simultan maupun parsial di Hotel Santika Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Disiplin Kerja Karyawan bagian operasional pada Hotel Santika Tasikmalaya.
2. Lingkungan Kerja Karyawan bagian operasional pada Hotel Santika Tasikmalaya.
3. Kinerja Karyawan bagian operasional pada Hotel Santika Tasikmalaya.

4. Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan bagian operasional baik secara simultan maupun parsial pada Hotel Santika Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan berguna, baik secara akademis maupun praktis.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Terapan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama mengenai Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, dengan penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia kedepannya.

- c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi sebagai bahan acuan dan pelengkap bagi peneliti lain dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam hal Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Santika Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Yudanegara No.57, Kel. Yudanagara, Kec. Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46121.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 8 bulan, yaitu dimulai dari bulan April 2022 sampai November 2022.