

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zaman yang sangat modern sekarang ini mempermudah setiap orang untuk berpergian dari satu lokasi berpindah menuju lokasi lain. Banyak diantaranya yang melakukan perjalanan jauh maupun dekat untuk melakukan bisnis, bekerja, berwisata, melanjutkan sekolah dll. Dengan banyaknya orang yang melakukan perjalanan maka setiap orang tersebut juga membutuhkan tempat tinggal sementara selama mereka berada di daerah atau kota yang baru bagi mereka. Tak heran dengan adanya peluang tersebut bisnis dibidang perhotelan cukup menjanjikan, hotel digunakan untuk memenuhi kebutuhan para pelaku perjalanan jauh maupun dekat yang tidak memiliki tempat tujuan untuk sekedar singgah atau beristirahat. Definisi Bisnis Perhotelan berdasar SK Menparpostel no. KM 37/PW.340/MPPT-86 mengenai peraturan usaha dan pengelolaan hotel menerangkan "Hotel termasuk jenis akomodasi yang memakai seluruh ataupun sebagian bangunan yang secara komersial dikelola demi memberi ketersediaan jasa minuman dan makanan, terkhusus jasa penginapan, berserta jasa lain yang menunjang untuk masyarakat luas".

Pertumbuhan dan perkembangan industri perhotelan kian lama kian menjamur mengikuti banyaknya *trend travelling* dan *staycation* untuk menghilangkan rasa penat yang mereka alami. Industri perhotelan adalah sebuah bisnis yang menyediakan jasa dan layanan secara bersamaan.

Beragam fasilitas dan layanan di gunakan untuk menarik calon pelanggan. Tempat yang strategis dan pembangunan hotel yang dibuat nyaman mungkin untuk para tamu hotel menjadikan nilai lebih bagi hotel itu sendiri untuk meningkatkan jumlah tamu yang akan menginap. Banyak jenis desain yang digunakan oleh pihak hotel seperti gaya kontemporer, skandinavia, vintage, minimalis, industrial, bohemian, victorian, rustic dll. Dengan adanya beberapa fasilitas pendukung berupa sarapan gratis, restoran, parkir, Wi-Fi Internet gratis, bebas rokok, layanan *Front Office* 24 jam, kolam renang, AC, Bar, *welcome drinks* di *lobby* hotel membuat para pengunjung merasa lebih nyaman. Suasana hotel yang berbeda dari hotel yang lain juga menjadi pendukung demi kenyamanan para tamu, diantaranya adalah pelayanan pegawai yang selalu tersenyum, ramah, dan sopan kepada setiap pengunjung hotel.

Salah satu hotel dengan bintang tiga yang berlokasi di kota Surabaya, dan beralamat di Jl. Siwalankerto No.146-148, Siwalankerto, Kec. Wonocolo, Kota SBY, Jawa Timur 60236, yaitu Hotel The Square Surabaya. Didirikan semenjak tahun 2011, Hotel The Square Surabaya mempunyai kamar siap huni berjumlah 55 unit. Ada 5 tipe kamar yang ditawarkan diantaranya *Family Suite, Deluxe King Room, Executive Room, Deluxe Twin Room, dan Standart Room*. Mengingat kebutuhan para tamu yang berbeda-beda maka fasilitas yang diberikan dari pihak hotel juga menyesuaikan.

Sebuah perusahaan memerlukan peranan penting SDM dalam aktivitas yang dijalankan. Walaupun sekarang ini banyak mesin yang menggantikan manusia seiring kemajuan teknologi, namun tetap saja bagi sebuah organisasi, SDM termasuk faktor utama dan vital. Secanggih apapun

alat yang dipakai perusahaan dalam produksi, tetap membutuhkan manusia untuk mengoperasikan peralatan itu. Terdapat hubungan erat SDM bagi sebuah perusahaan yang menyebabkan munculnya banyak masalah di lingkungan kerja karyawan. Diantaranya terkait produktivitas karyawan yang terbentuk (Zuana, dkk, 2018:20).

Masing-masing individu yang melaksanakan beragam aktivitas di sebuah perusahaan, dikatakan sebagai sumber daya dengan beragam kebutuhan, tingkah laku, sikap dan cara berpikir. Bagi perusahaan kondisi ini bisa jadi semakin rumit sebab diperlukan perhatian secara khusus sehingga SDM bisa dikelola dengan baik dan tidak muncul permasalahan, dimaksudkan permasalahan yang bisa muncul ini yakni : penurunan semangat kerja awak kapal dalam meraih prestasi, timbulnya rasa tidak puas terhadap lingkungan kerja, kedisiplinan saat bekerja yang kurang, peningkatan absensi karyawan, dan sebagainya. Munculnya permasalahan ini bisa mempengaruhi lancar tidaknya aktivitas perusahaan atas tujuan yang hendak dicapai.

Sekarang ini, persaingan perusahaan makin ketat, dengan demikian ada tuntutan agar perusahaan mempergunakan SDM yang dimiliki sebaik mungkin. Perusahaan perlu merencanakan strategik secara inovatif dan kreatif yang bisa dijadikan karakteristik atas perusahaan sehingga tujuan yang ditetapkan bisa dicapai perusahaan.

Perusahaan perlu bersiap-siap menjalankan kompetisi untuk persaingan bisnis yang ketat ini dan perusahaan dituntut agar memiliki manajemen seara efektif dan karyawannya perlu mempunyai tingkatan

kualitas kinerja secara baik juga supaya bisa menaikkan kinerja diri sendiri yang ditujukan untuk melahirkan manajemen seefektif mungkin, disamping itu juga diperlukan dukungan karyawan yang kreatif dan berkompeten dibidangnya. Persaingan yang ketat ini membuat perusahaan seperti tertantang agar terus terjun diantara persaingan yang ada dan mempertahankan posisinya.

Peranan penting dimainkan oleh SDM termasuk secara berkelompok ataupun perorangan dan mereka yang senantiasa menggerakkan keberjalanan suatu organisasi agar operasionalnya semakin lancar. Adanya SDM ini juga menjadi penentu kemajuan sebuah perusahaan. Karenanya dikatakan SDM bagi perusahaan sebagai aset yang sangat penting agar tujuan organisasi bisa dicapai. Manusia berlaku sebagai sumber daya terpenting bagi sebuah perusahaan, yang mana pengembangan atas tujuan dan misi yang sudah ditentukan bisa terhambat jika tidak ada manusia didalamnya. Meskipun perangkat dan peralatan yang tersedia di perusahaan itu makin canggih, tetap diperlukan SDM dalam menunjang operasional dan pengendaliannya, sehingga operasional bisa berjalan lancar menyesuaikan fungsinya masing-masing.

Bagi manajemen, masalah SDM menjadi tantangan tersendiri, sebab berhasil tidaknya manajemen dan yang lainnya bergantung pada kualitas SDM. Karenanya yang dicari perusahaan yaitu individu dengan kinerja yang baik termasuk dari dukungan, motivasi dan kemampuan yang dimiliki. Bukanlah hal yang mudah memperoleh karyawan dengan kualitas baik, sebab ada sejumlah tahapan yang perlu dijalankan perusahaan. Hal tersebut termasuk bagian tanggung jawab manajemen dalam mencari jalan keluar

yang paling tepat sehingga bisa didapat karyawan yang senada dengan yang diminta perusahaan. Dengan demikian perusahaan yang baik tidak mungkin mengabaikan SDM yang dimiliki, sebab dengan inilah perusahaan bisa berkembang. SDM termasuk aset paling utama bagi perusahaan yakni saat menjalankan roda kepemimpinan. Jika kualitasnya baik, SDM bisa berkontribusi menghasilkan kinerja sangat tinggi bagi perusahaan.

Perhitungan efisiensi bisa dilaksanakan sebagai jumlah sumber daya yang dipakai agar dihasilkan suatu jasa ataupun produk (Daft, 2003:12). Bisa terjadi peningkatan efektivitas kinerja jika ada keahlian dan keterampilan yang dimiliki individu menyesuaikan tuntutan kerja. Timpe (2001:32) menjelaskan baiknya kinerja seseorang bisa memberi gambaran kinerja organisasi, kinerja seseorang bisa berdampak pada kinerja perusahaan ataupun organisasi. Kinerja organisasi menjadi buruk jika keahlian, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu rendah. Sebaliknya, kinerja perusahaan ataupun organisasi bisa meningkat jika ada kinerja yang baik dari individu.

Kinerja *crew* kapal yang produktif disertai kualitas baik bisa tercapai saat ada kedisiplinan tinggi dari para *crew* kapal. Kedisiplinan tergolong aspek yang turut serta sebagai penentu hal-hal yang bisa dikerjakan demi meraih tujuan tertentu. Melalui Diklat secara berkesinambungan dan terus menerus umumnya memperlihatkan tingkatan tanggung jawab dalam melangsungkan sebuah tugas selaras dengan pengetahuan, keterampilan dan kesanggupannya (inisiatif). Tingginya kedisiplinan pada seorang awak kapal bisa membawa dampak pada kinerja secara positif, maknanya semakin banyak diklat seorang *crew* kapal guna melangsungkan sebuah

pekerjaan kemungkinan pekerjaan yang bisa terselesaikan dengan kualitas yang terjaga akan semakin banyak. Kinerja tergolong sesuatu yang diharapkan perusahaan terhadap *crew* kapal. Jika digeneralisir dimensi kinerja bisa diklasifikasikan atas tiga jenis, termasuk sifat pribadi, perilaku kerja dan hasil kerja yang berkaitan dengan pekerjaan (Wirawan, 2019:22).

Kemudian, jika situasi lingkungan kerja nyaman dan baik bisa memunculkan semangat kerja yang tinggi bagi karyawan, dengan demikian bisa membuat perusahaan semakin maju dan tujuannya bisa dicapai dengan maksimal. Kebersihan lingkungan kerja yang baik juga bisa mendorong rasa sehat dan ketenangan pada diri karyawan. Sebaliknya jika kurang menyenangkan dan buruk bisa berdampak pada pekerja, dan menurunkan produktivitas diantara mereka. Masalah ini menyebabkan gangguan terhadap pekerjaan yang dijalankan dan karenanya tidak mampu memperhatikan pekerjaan yang dilakukan secara penuh.

Pernyataan sebelumnya didukung dengan riset yang dilaksanakan Sedarmayanti (dalam Zuana, dkk, 2014:27) bahwa manusia bisa menjalankan sebuah pekerjaan secara baik yang membuatnya mencapai sebuah hasil secara optimal, jika diantaranya didorong oleh situasi lingkungan yang tepat. Selain itu, Zuana, dkk (2017:2) menemukan bahwa meskipun tidak masuk dalam variabel penelitian, namun kemampuan kerja karyawan juga memberi kontribusi dalam mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Gibson (dalam Luhglatno, 2017:129) menambahkan kemampuan mental dan fisik yang diawali orang dalam menjalankan sebuah pekerjaan.

Jika kemampuan karyawan rendah bisa memakan waktu usaha yang lebih banyak untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan dibanding karyawan yang mempunyai kemampuan tinggi. Terkait usaha peningkatan produktifitas kerja, disamping kebutuhan atas perubahan (*change*) agar diperoleh prestasi yang tinggi juga butuh adanya pergerakan (*drive*) pegawai. Pimpinan adalah orang yang bertugas dalam menggerakkan pegawai ini.

Prestasi kerja karyawan berarti hasil pekerjaan yang diraih seorang karyawan secara kuantitas dan kualitas. Perihal tersebut sebab karyawan adalah sumber daya krusial bagi suatu perusahaan. Sebagai pelaksana kegiatan perusahaan, karyawan diharuskan mempunyai prestasi kerja yang baik, disiplin, berdedikasi, dan sikap mental yang baik, dimana nantinya bisa menjadi penunjang perusahaan agar tujuan yang dikehendaki bisa tercapai. Hasil kerja yang dicapai bergantung pada mampu tidaknya karyawan mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya secara baik dan bertanggung jawab, sesuai waktu dan senada dengan target yang ditetapkan (Zuana, dkk, 2017:17).

Keadaan fisik dan mental yang berdampak buruk bagi kesehatan kualitas kerja, keefektifan, dan produktivitas individu secara langsung disebut stress (Gill, 2016:56). Dikatakan pula stres kerja sebagai konseptualisasi seseorang individu atas reaksi kerja terhadap karakteristik lingkungan yang ada didepan karyawan, mencakup ancaman bagi karyawan yang mungkin bisa terjadi pada sebuah organisasi, konsekuensi atas stres kerja mampu menjadi indikator bahaya yang dapat timbul. Dengan demikian, sebaiknya limit stres mempunyai keterbatasan yang bisa dijadikan cadangan atas fungsi strategis (Savery, 2001). Diantara fungsi yang bisa membuat

stres kerja karyawan berkurang yaitu komunikasi dengan karyawan yang dibangun secara baik (Tracy, 2017:30).

Berdasar hal ini, sejumlah hal mempunyai pengaruh yang kuat terhadap maju tidaknya perusahaan khususnya pada unsur SDM. Karyawan pada sebuah perusahaan menjadi unsur penting yang berdampak pada perusahaan dalam mencapai tujuannya, walaupun ada fasilitas dengan kategori baik yang dimiliki perusahaan, akan tetapi saat lingkungan kerja dan kemampuan karyawan tidak mendukung maka tidak akan ada artinya. Pernyataan tersebut senada dengan riset yang dilaksanakan (Chandrasekar, 2018:39) yang mana ada sebuah situasi yang tidak bisa diterima oleh karyawan sehubungan kenyamanan dan fasilitas ketika menjalankan pekerjaan, apabila keduanya tidak bisa dipenuhi, maka tidak akan bisa diwujudkan prestasi kerja dan kepuasan karyawan. Namun sayangnya, dalam penelitian ini, ada indikasi jika lingkungan kerja tidak berpengaruh langsung terhadap prestasi kerja, hanya dengan menggunakan media kemampuan karyawan maka akan ditemukan keterkaitan secara tidak langsung antara lingkungan kerja yang dilengkapi dengan kekurangan kemampuan karyawan, maka baru akan terjadi penurunan prestasi. Dikatakan juga, lingkungan kerja secara positif memberi pengaruh namun tidak secara langsung terhadap prestasi kerja karyawan. Tujuan organisasi pun tidak akan tercapai sebagaimana keinginan bersama.

Berdasar penjabaran yang ada, peneliti hendak melengkapi dan menjawab persoalan sehubungan dengan stress kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja. Penelitian yang diangkat yaitu memakai judul **“Pengaruh**

Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel The Square Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan sejumlah permasalahan untuk penelitiannya, bisa dijabarkan yakni:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya?
4. Apakah lingkungan kerja, disiplin kerja, dan stress kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan atas penelitian yang dilaksanakan, bisa dipaparkan yakni:

1. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya.
2. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya.
3. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya.

4. Guna mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Square Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat penelitian ini, bisa dipaparkan yakni:

1. Manfaat Praktis

Harapannya penelitian yang dihasilkan bisa menggambarkan pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel the square di surabaya bisa melaksanakan evaluasi atas kinerja dan produktivitas karyawan serta membuat perencanaan tahapan agar kualitas kinerja perusahaan bisa dipertahankan.

2. Manfaat Teoritis

Terdapat harapan penelitian yang dihasilkan bisa memberi tambahan dan menjadi pelengkap kajian empiris yang sudah ada dan bisa ilmu pengetahuan terkait penelitian yang dihasilkan yaitu:

Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Square Surabaya.