

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu modal utama suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi (Syamsuddinnor, 2014). Selain itu, SDM menjadi aset paling penting pada sebuah organisasi, dimana SDM dapat menggerakkan sumber daya yang lainnya. Efektivitas serta efisiensi perusahaan, secara langsung dapat dipengaruhi oleh SDM itu sendiri. Hal ini membuat organisasi sadar betul akan pentingnya investasi Tenaga kerja yang berbakat dan potensial menjadi momok yang banyak diperbincangkan. Lebih dari itu, mempertahankan karyawan yang berbakat dan potensial tersebut juga kian mempersulit perusahaan. Organisasi menjadikan kegiatan menemukan, mempekerjakan, memotivasi, melatih serta mengembangkan karyawan yang dikehendaki organisasi sebagai prioritas utama, terlebih lagi adalah karyawan yang berkualitas. Demi tercapainya aktivitas manajemen yang berjalan secara optimal, sebuah perusahaan sudah semestinya patut memiliki karyawan yang memiliki pengetahuan serta keterampilan yang mumpuni, serta usaha pengelolaan perusahaan semaksimal mungkin agar performa karyawan meningkat.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah tercapainya loyalitas kerja para karyawan. Loyalitas merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik (Husni, 2018). Karyawan dengan loyalitas yang tinggi selalu mempunyai semangat, dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugasnya dan selalu berpikir untuk memajukan organisasi semaksimal mungkin, sebaliknya karyawan yang tidak memiliki loyalitas akan cenderung kurang bertanggung jawab serta tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tidak setia pada organisasi (Gomes dan Sutanto, 2017).

Terjadinya loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja (Poerwopoespito, 2014). Sikap karyawan yang paling utama dari perusahaan adalah loyal. Sikap loyal tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung di tempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, hal ini di pertegas oleh Rohimah (2018) bahwa ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan yaitu dengan adanya lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada karyawannya.

Lingkungan kerja adalah keadaan disekitar karyawan ketika menjalankan pekerjaannya di mana keadaan ini mempengaruhi pekerja ketika menjalankan tugas operasi perusahaan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang melekat pada karyawan. Menurut Sedarmayanti (2017), Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan pancaindera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya. Jadi, lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan.

Sebuah perusahaan tentunya perlu untuk dapat memperlakukan karyawannya dengan baik dan menjaga lingkungan kerja yang terjadi agar dapat terjalin dengan harmonis. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Halawa *et al.*, (2022) menyatakan bahwasannya lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dapat disiasati bahwasannya dengan lingkungan kerja non fisik yang baik dalam sebuah perusahaan dapat berdampak pada tingginya loyalitas karyawan pada sebuah perusahaan. Rohimah (2018) menyatakan juga dalam penelitiannya bahwasannya lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan.

Loyalitas yang tinggi pada karyawan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan. Dalam penelitian lain, dibuktikan bahwasannya lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kasmawati, (2018) dibuktikan bahwasannya lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap loyalitas pada karyawannya. Penelitian tersebut juga membuktikan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh pada loyalitas karyawan. Dalam penelitian tersebut juga kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap loyalitas karyawan.

Menciptakan kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan tidak sederhana, karena setiap karyawan memiliki kondisi, keinginan, dan harapan yang tidak sama. Permasalahan seperti ini lah yang kerap terjadi di perusahaan yang orientasi usahanya pada jasa pelayanan bagi masyarakat umum. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wati *et al.*, (2020) menyatakan bahwasannya lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun pada penelitian lain didapati bahwasannya lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Hasan, 2018)

Kepuasan kerja adalah keadaan ideal yang perlu dicapai oleh perusahaan. Karena kepuasan karyawan akan mempengaruhi cara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Suryanti *et al.*, (2018) menyebutkan dalam penelitiannya bahwasannya kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan. Namun pada penelitian lain didapati bahwasannya tingkat kepuasan kerja pada karyawan tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan (Kasmawati, 2018)

Dalam hal ini kebutuhan setiap orang yang membutuhkan hiburan untuk mengobati lelahnya di hari kerja, mereka cenderung akan melakukan liburan atau ber pariwisata. Jika berlibur ke luar kota atau bahkan ke luar negeri pastinya liburan tidak akan sebentar dan cenderung untuk bermalam selama beberapa hari. Setiap kota yang mempunyai potensi untuk wisata pastinya menyediakan banyak penginapan untuk wisatwannya. Hotel merupakan tempat yang ditawarkan untuk orang yang mau mendapatkan penginapan, makan dan minum, hiburan, serta

pelayanan yang menarik lainnya. (Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan).

Produk dan jasa yang ditawarkan hotel mulai dilakukan saat konsumen check-in hingga check-out, serta pelayanan ketika konsumen menginap, makan dan minum di restoran yang mana konsumen lebih banyak berinteraksi dengan para karyawan secara langsung maka sepatutnya perlu pengelolaan sumber daya manusia dengan baik, agar menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan menjadi sesuatu yang perlu dilakukan oleh perusahaan sehingga setiap karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan baik.

Pada karyawan Hotel Tiara Pangkalan Bun, terjadi beberapa kesenjangan atau dapat dikatakan senioritas antar karyawannya. Ada beberapa karyawan senior yang kerap menyerahkan tugasnya pada karyawan yang lebih junior. Dalam hal ini dapat memungkinkan untuk timbulnya lingkungan kerja yang kurang sehat antar sesama karyawannya. Hal tersebut terjadi di Hotel Tiara Pangkalan Bun, ditambah lagi dengan adanya tekanan dari atasan. Tekanan yang diberikan atasan terjadi jika beberapa karyawan melakukan kesalahan seperti lamanya waktu dalam melakukan perawatan pada kamar. Banyak nya tekanan dari atasan dan juga kondisi antar karyawan yang kurang sehat pun dapat mempengaruhi kenyamanan dan juga psikologis dari karyawan Hotel Tiara Pangkalan Bun. Pengaruh tersebut dapat terlihat dari banyaknya karyawan yang hanya bertahan selama kurang dari 1 tahun untuk bekerja pada Hotel Tiara pangkalan Bun dan tentunya menimbulkan pertanyaan terkait tingkat loyalitas dari karyawan Hotel Tiara Pangkalan Bun.

Kepuasan kerja adalah terpenuhinya kebutuhan dan keinginan melalui kegiatan bekerja karyawan (Jasmine dan Edalmen, 2020). Namun tidak berjalan dengan baik pada Hotel Tiara Pangkalan Bun. Dalam kondisi lapangan yang terjadi, banyak karyawan yang meresahkan dan merasa tidak puas terkait beberapa hal pada tempat kerjanya seperti halnya hubungan kerja antar karyawan dan juga pemberian tugas kerja. Permasalahan yang terjadi akhirnya timbul beberapa kondisi yang kurang bagus dipandang, dimana ada karyawan yang sampai beristirahat di lobby hotel. Peneliti telah melakukan interview terhadap beberapa karyawan dari Hotel Tiara Pangkalan Bun dengan hasil seperti dijelaskan pada tabel 1.1 berikut ini :

Table 1.1 Data Kepuasan Kerja Karyawan

No	Nama	Usia	Lama Bekerja	Jabatan	Keluhan
1	Hidayah Handayani	34 Tahun	8 Tahun	Housekeeping	Kerap terjadi konflik antar karyawan, karyawan yang kurang disiplin terhadap jam kerja dan juga adanya beberapa senioritas yang dilakukan oleh karyawan yang sudah lama bekerja disana.
2	Tatang Wahyudi	52 Tahun	14 Tahun	Satpam	Sering bekerja <i>double job</i> . Ruangan yang disediakan untuk karyawan terlalu kecil sehingga karyawan disana banyak yang tidak bisa beristirahat sejenak
3	Elliyana Rakhiya	28 Tahun	4 Tahun	Receptionist	Senioritas yang dilakukan oleh karyawan yang lebih lama bekerja.

Sumber : Karyawan Hotel Tiara, (2023)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada 3 karyawan dari Hotel Tiara Pangkalan Bun. Responden pertama adalah Hidayah Handayani (34 tahun) selaku *housekeeping* yang sudah bekerja selama 8 tahun, Tatang Wahyudi (52 tahun) selaku satpam yang sudah bekerja selama 14 tahun, dan Elliyana Rakhiya (28 tahun) selaku *Receptionist* yang sudah bekerja selama kurang lebih 4 tahun. Interview yang dilakukan berfokus dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi lingkungan non fisik yang terjadi dalam lapangan serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden selama bekerja di Hotel Tiara Pangkalan Bun. Dari hasil wawancara, didapatkan bahwasannya kerap terjadi konflik antar karyawan dimana banyaknya karyawan yang kurang disiplin terhadap jam kerja dan juga adanya beberapa senioritas yang dilakukan oleh karyawan yang sudah lama bekerja disana.

Dalam hal ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner sebagai data pra penelitian untuk mengetahui bagaimana kondisi lingkungan kerja non fisik pada Hotel Tiara. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 48 orang karyawan dari Hotel Tiara dengan jawaban sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Lingkungan Kerja Non Fisik

No	Pertanyaan	Ya	Presentase	Tidak	Presentase
1	Apakah anda memiliki hubunga baik antar karyawan?	26	54,1%	22	45,9%
2	Apakah anda pernah memiliki masalah antar karyawan?	18	37,5%	30	62,5%
3	Apakah anda memiliki atasan yang tegas?	21	43,7%	27	56,3%

Sumber : Data Pra-penelitian, (2023)

Dari data pra penelitian pada tabel 1.2, dapat terlihat bahwasannya sebanyak 45,9% dari responden memiliki hubungan yang kurang baik antara sesama karyawan. Dapat terlihat juga terkait masalah yang dimiliki antar karyawan, dimana sebanyak 62,5% dari responden pernah memiliki masalah antar karyawan. Dapat diasumsikan bahwa pada Hotel Tiara, hubungan antar karyawan kurang baik karena sering terjadi masalah antar karyawan dan hubungan yang kurang baik. Pada Hotel Tiara sendiri, sebanyak 56,3% dari responden menyatakan bahwasannya atasan atau manager pada Hotel Tiara kurang tegas dalam menanggapi masalah yang ada.

Adanya beberapa masalah tersebut, yang akhirnya membuat peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti terkait kepuasan karyawan yang berada pada Hotel Tiara Pangkalan Bun. Dari permasalahan yang timbul ini, peneliti tertarik untuk meneliti faktor lingkungan kerja pada perusahaan tersebut yang memungkinkan untuk memberi dampak pada kepuasan kerja karyawannya dan loyalitas karyawan. Pada penelitian ini, peneliti mengangkat judul “ **Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan kerja sebagai variable intervening.**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah lingkungan kerja non fisik, loyalitas karyawan dan kepuasan kerja pada karyawan Hotel Tiara Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah?
2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap loyalitas karyawan ?
3. Apakah Lingkungan kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan kerja ?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan ?
5. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada Hotel Tiara Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap loyalitas Karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas Karyawan.
5. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai variable intervening pada pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap loyalitas karyawan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut penjabarannya :

##### **1. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terkait lingkungan kerja non fisik yang terjadi pada Hotel Tiara Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah dan juga sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

##### **2. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dapat digunakan peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk mengetahui lebih jauh mengenai teori-teori yang berhubungan dibidang sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening.

