

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu pilar utama dalam industri pariwisata yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Pada tahun 2023, sektor jasa akomodasi mencatat peningkatan nilai tambah bruto dari Rp73,74 triliun pada 2022 menjadi Rp188,64 triliun, tumbuh sebesar 155,82% (1). Pertumbuhan ini menciptakan lapangan kerja dan memberikan dampak berganda terhadap sektor terkait, menjadikan industri hotel sebagai penggerak penting dalam perekonomian nasional (2).

Di balik pesatnya pertumbuhan tersebut, tantangan utama yang dihadapi adalah meningkatkan produktivitas karyawan melalui pengelolaan motivasi kerja dan lingkungan kerja yang efektif. Motivasi kerja mendorong semangat dan keterlibatan karyawan dalam menjalankan tugas, sedangkan lingkungan kerja yang kondusif mendukung kenyamanan dan kinerja optimal. Keduanya berperan langsung dalam menentukan kualitas layanan kepada tamu, sehingga produktivitas menjadi indikator utama keberhasilan hotel (5).

Dalam konteks operasional hotel, produktivitas karyawan mencerminkan sejauh mana tugas diselesaikan sesuai standar prosedur, efisiensi tetap terjaga meskipun dalam tekanan, dan sikap proaktif ditunjukkan saat menghadapi tantangan kerja (4). Tingkat produktivitas yang tinggi mencerminkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dan menjadi faktor penting penentu keberlangsungan serta performa organisasi secara keseluruhan (6). Produktivitas

yang rendah menimbulkan dampak negatif seperti kesalahan kerja, lambatnya pelayanan, serta bertambahnya keluhan dari tamu yang mengganggu operasional harian. Kondisi tersebut juga memicu penurunan semangat kerja, stres, dan peningkatan angka turnover karyawan (3). Produktivitas karyawan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan dan pengetahuan, tetapi juga oleh sejauh mana motivasi kerja dan kondisi lingkungan kerja mendukung pencapaian kinerja optimal. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan strategis yang menyeluruh dalam mengelola dua aspek tersebut agar tercipta karyawan yang efisien, berdedikasi, dan mampu berkontribusi terhadap kemajuan organisasi (7).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi produktivitas karyawan adalah motivasi kerja (8). Motivasi kerja merujuk pada kekuatan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk bertindak dan mempertahankan perilaku dalam mencapai tujuan organisasi. Karyawan dengan motivasi tinggi cenderung antusias, adaptif, mampu bekerja mandiri, dan tetap bertanggung jawab meskipun dalam tekanan (9). Untuk memahami dinamika ini secara lebih mendalam, penelitian ini mengacu pada teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow, yang menyatakan bahwa kebutuhan manusia tersusun secara hierarkis, mulai dari kebutuhan fisiologis hingga aktualisasi diri (24).

Karyawan perlu merasa bahwa kebutuhan dasarnya terpenuhi seperti gaji yang layak, jaminan keamanan kerja, hubungan sosial yang positif, serta penghargaan atas prestasi sebelum mencapai motivasi tingkat tinggi berupa aktualisasi diri. Teori hierarki kebutuhan Maslow digunakan untuk menjelaskan setiap lapisan kebutuhan mulai dari kebutuhan fisiologis hingga aktualisasi diri

dapat memengaruhi motivasi kerja secara bertahap. Pemenuhan kebutuhan ini menjadi landasan penting dalam membentuk karyawan yang termotivasi tinggi, sehingga mampu bekerja secara optimal dan berkontribusi pada peningkatan produktivitas secara berkelanjutan dalam konteks industri perhotelan (24).

Lingkungan kerja berperan penting sebagai faktor eksternal yang memengaruhi kenyamanan, semangat, dan produktivitas karyawan. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua dimensi, yaitu fisik dan non-fisik. Lingkungan fisik mencakup aspek seperti pencahayaan, suhu ruangan, ventilasi, kebersihan, serta tata letak ruang kerja yang mendukung aktivitas operasional. Lingkungan non-fisik mencakup hubungan antarpegawai, komunikasi dengan atasan, gaya kepemimpinan, serta budaya organisasi yang tercipta dalam keseharian kerja. Kondisi lingkungan kerja yang baik menciptakan rasa aman, meningkatkan fokus, dan mengurangi stres yang mendorong peningkatan produktivitas. Lingkungan kerja yang tidak kondusif justru menimbulkan ketidaknyamanan, menurunkan motivasi, dan berpotensi menyebabkan penurunan kinerja karyawan (10).

Hubungan antara motivasi kerja, lingkungan kerja, dan produktivitas karyawan bersifat erat serta saling memengaruhi. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi dan bekerja dalam lingkungan non-fisik yang kondusif cenderung menunjukkan produktivitas yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas. Kondisi ini mendorong terciptanya pelayanan yang optimal, efisien, dan sesuai dengan standar kerja. Rendahnya motivasi serta lingkungan kerja yang kurang mendukung menyebabkan penurunan semangat, peningkatan stres, dan menurunnya konsistensi dalam menyelesaikan pekerjaan (11,12).

Motivasi tinggi dan lingkungan kerja kondusif mendorong produktivitas, sedangkan kondisi sebaliknya dapat menurunkan semangat dan kinerja. Dampak ini tidak hanya terlihat pada hasil kerja, tetapi juga mencerminkan rendahnya semangat, efisiensi, dan konsistensi dalam menjalankan tugas. Manajemen hotel perlu merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia yang tepat, seperti pemberian penghargaan yang adil, penciptaan suasana kerja yang positif, dan menjaga hubungan kerja yang harmonis antarindividu. Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel, serta sejauh mana kedua faktor tersebut berkontribusi dalam mendorong karyawan bekerja optimal sesuai standar.

Kapal Garden Hotel menjadi studi kasus yang menarik untuk mengevaluasi kepuasan kerja karena karakteristiknya yang unik. Berada di bawah naungan Universitas Muhammadiyah Malang, hotel ini memiliki desain yang menyerupai kapal pesiar, menciptakan suasana yang berbeda dari hotel pada umumnya. Para pegawainya juga mengenakan seragam khas room steward seperti di kapal pesiar. Elemen-elemen ini tidak hanya memberikan pengalaman visual yang menarik bagi tamu tetapi juga dapat memengaruhi atmosfer kerja yang dirasakan oleh karyawan (13).

Keunikan desain dan atmosfer kerja di Kapal Garden Hotel menghadirkan tantangan tersendiri dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi serta produktivitas karyawan. Karakteristik operasional yang berbeda memengaruhi persepsi terhadap kenyamanan kerja, interaksi sosial, dan

komunikasi vertikal. Lingkungan non-fisik seperti hubungan antarrekan kerja dan suasana kerja memiliki peran krusial dalam menciptakan kenyamanan. Di sisi lain, rendahnya motivasi baik dalam bentuk kurangnya penghargaan, pengakuan, maupun peluang pengembangan diri dapat menurunkan keterlibatan kerja dan berdampak pada produktivitas. Kombinasi dari kedua faktor tersebut tercermin dalam data keterlambatan dan keluhan pengunjung, yang mengindikasikan potensi gangguan terhadap kinerja optimal karyawan di Kapal Garden Hotel.

Tabel 1. Data Keterlambatan Karyawan Kapal Garden Hotel Bulan Januari-Desember 2024

No	Jabatan	Jumlah Karyawan	Jumlah Keterlambatan (Bulan)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	FO Leader	1	1	1	-	-	-	-	2	-	-	2	2	-
2	FO Staff	2	-	2	-	1	-	-	2	1	1	-	3	-
3	Reservation	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	F&BP Leader	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	F&BP Staff	4	-	-	1	-	-	-	-	4	1	-	-	2
6	F&BS Leader	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	F&BS Staff	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	HK Leader	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
9	HK Staff	6	-	6	-	1	7	1	-	3	2	2	4	5
10	Sales Executive	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Branding	1	4	4	-	-	4	3	3	1	1	2	-	3
12	Accounting	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Engineering	4	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
14	HRD	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL			6	13	1	2	11	6	10	9	5	6	9	10

Sumber : HRD Kapal Garden Hotel

Berdasarkan data dari HRD, tercatat bahwa sepanjang Januari hingga Desember 2024, beberapa posisi mengalami frekuensi keterlambatan yang cukup tinggi, terutama pada bagian HK Staff dan Branding. Kondisi ini mencerminkan indikasi menurunnya semangat kerja, kurangnya kemampuan dalam mengelola waktu, serta ketidakjelasan peran yang seharusnya membantu karyawan dalam bekerja secara terarah dan bertanggung jawab.

Seringnya keterlambatan karyawan juga dapat menjadi tanda bahwa mereka tidak merasa nyaman di lingkungan kerja, kurang mendapatkan dukungan, atau sedang menghadapi tekanan dalam bekerja. Dari sisi motivasi kerja, kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan dasar karyawan seperti kebutuhan fisiologis, rasa aman, hingga penghargaan belum sepenuhnya terpenuhi. Akibatnya, karyawan kehilangan dorongan untuk hadir tepat waktu dan melaksanakan tugas secara maksimal.

Pada aspek lingkungan kerja, keterlambatan bisa menjadi sinyal adanya masalah dalam kerja sama tim, sikap dan perilaku atasan/rekan, atau suasana kerja yang tidak kondusif. Kondisi ini dapat menurunkan produktivitas dari sisi hasil kerja maupun inisiatif karyawan. Khususnya pada bagian HK Staff dan Branding, tingginya tingkat keterlambatan mengindikasikan bahwa permasalahan yang muncul tidak hanya bersifat individu, melainkan sudah menyangkut aspek struktural. Artinya, motivasi dan lingkungan kerja di dua bagian tersebut memerlukan perhatian khusus karena berpengaruh langsung terhadap indikator produktivitas seperti ketepatan waktu dan semangat kerja karyawan.

Tabel 2 Data Komplain Pengunjung Bulan Januari-Desember 2024

Bulan	Banyaknya Komplain
Januari	5
Februari	3
Maret	3
April	0
Mei	3
Juni	3
Juli	4
Agustus	1
September	2
Oktober	5
November	20
Desember	0

Sumber : Front Office Kapal Garden Hotel

Berdasarkan laporan Front Office, tercatat fluktuasi komplain dari Januari hingga Desember 2024, dengan jumlah tertinggi terjadi pada bulan November sebanyak 20 komplain. Angka ini menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian antara harapan tamu dengan pelayanan yang diberikan, yang secara tidak langsung dapat mencerminkan performa kerja karyawan.

Data komplain pengunjung relevan karena keluhan umumnya muncul akibat masalah internal, seperti semangat kerja yang rendah, pelayanan yang kurang baik, atau ketidakjelasan tugas. Hal ini berkaitan erat dengan variabel produktivitas, di mana indikator seperti kemampuan, hasil kerja, dan pengembangan diri dapat terpengaruh apabila karyawan tidak memiliki motivasi kerja yang kuat atau bekerja dalam lingkungan yang kurang kondusif.

Keluhan tersebut dapat menjadi indikasi bahwa kebutuhan dasar seperti kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri belum terpenuhi. Karyawan yang tidak merasa dihargai atau tidak mendapatkan kesempatan untuk berkembang akan cenderung bekerja secara pasif dan tidak menunjukkan performa terbaik. Dilihat dari perspektif lingkungan kerja, munculnya komplain juga bisa disebabkan oleh kurangnya dukungan atasan, kerja tim yang kurang solid, atau adanya tekanan kerja yang tinggi yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal.

Sebagai data pendukung, berikut kutipan dari tamu yang mencerminkan rendahnya produktivitas karyawan. Pada tanggal 20 November 2024, Fitri menyatakan kekecewaannya:

“Kamarnya bagus bgt, kualitas juga bagus sekali, tapi sangat disayangkan kurang puas dengan restoran dan barnya. Menyanya banyak yg ga tersedia ga sesuai sama di menu, udah pilih yg ada aja ternyata rasanya sangat kurang, lalu waktu breakfast, saya kurang tau si SOP di sana gimana ya, tapi menurut saya agak kurang sopan dan sedikit risih ya kalo belum selesai makan/meninggalkan meja tp staf sudah bolak balik mengambil piring kotor di meja. Iyasih emang sigap dan lebih bersih, tapi saya kurang nyaman karna terkesan memburu2i dan hampir barang pribadi saya ikut kebuang, krna waktu stafnya beres2in meja saya sedang fokus makan tbtb udah kebawa huhu hampir aja kebuang. Ya semoga saya ajaa yg ngerasa gt. Yang lain udah oke kok keren bgt semuanyaaa kerennn”

Keterkaitan antara jumlah komplain dengan motivasi kerja, lingkungan kerja, dan produktivitas karyawan terlihat jelas dari tren data yang ditunjukkan. Lingkungan kerja yang tidak dikelola secara optimal, seperti beban kerja yang meningkat tanpa dukungan fasilitas memadai atau hubungan kerja yang tidak harmonis, dapat menurunkan motivasi karyawan. Penurunan motivasi berdampak pada menurunnya semangat kerja, inisiatif, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Rendahnya pencapaian kerja karyawan dapat memicu meningkatnya keluhan dari tamu hotel. Jumlah komplain yang tinggi mencerminkan ketidakseimbangan antara harapan pelanggan dengan hasil kerja karyawan yang dipengaruhi oleh produktivitas yang rendah.

Manajemen Kapal Garden Hotel perlu mengevaluasi strategi pengelolaan sumber daya manusia dengan menekankan peningkatan motivasi kerja dan perbaikan lingkungan kerja. Pemberian penghargaan yang adil, pelatihan berkelanjutan, serta suasana kerja yang suportif penting untuk meningkatkan keterlibatan karyawan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas, penurunan jumlah komplain, dan peningkatan kepuasan tamu.

Penelitian terkait pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas telah banyak dilakukan. Namun, kajian dalam konteks hotel pendidikan seperti Kapal Garden Hotel masih terbatas. Kondisi ini membuka peluang untuk memberikan kontribusi ilmiah yang relevan terhadap pengelolaan SDM di sektor perhotelan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel sebagai hotel pendidikan, guna memberikan dasar empiris bagi perumusan kebijakan pengelolaan SDM yang lebih efektif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, maka fokus peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel?
3. Apakah motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan antara motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di Kapal Garden Hotel.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

a. Bagi Manajemen Kapal Garden Hotel

Penelitian ini berguna bagi manajemen untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan memahami peran motivasi dan lingkungan kerja, manajemen bisa membuat kebijakan seperti pelatihan, penghargaan, dan perbaikan tempat kerja. Ini diharapkan bikin karyawan lebih semangat, kerja jadi lebih efisien, dan pelayanan kepada tamu makin bagus, yang mendukung kesuksesan dan daya saing hotel.

b. Bagi Karyawan Kapal Garden Hotel

Penelitian ini membantu karyawan lebih paham soal pentingnya motivasi dan lingkungan kerja untuk produktivitas. Dengan kebijakan yang sesuai, karyawan bisa menikmati suasana kerja yang lebih baik, peluang berkembang, dan dukungan untuk meraih tujuan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait teori motivasi kerja, lingkungan kerja, dan produktivitas di sektor perhotelan, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di berbagai sektor industri.

