

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Villa merupakan salah satu jasa penyedia akomodasi yang diminati wisatawan untuk menginap. Kemudahan akses untuk menginap, fasilitas yang lengkap dan kualitas pelayanan menjadikan villa sebagai pilihan yang tepat bagi wisatawan untuk mendapatkan kenyamanan. Dibandingkan dengan jasa akomodasi lainnya seperti *homestay* dan hotel, villa memiliki kelebihan dengan fasilitas pelayanan. Villa merupakan tempat menginap yang nyaman dan mengedepankan privasi dari calon konsumen, karena biasanya berlokasi ditempat yang jauh dari keramaian dan berdampingan dengan sawah yang mempermudah tamu untuk mendapatkan akses dan dapat menikmati kenyamanan terhadap villa tersebut.

Perkembangan jumlah Villa dan Hotel di Bali sesuai dengan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali mengalami peningkatan. Salah satu daerah yang mengalami peningkatan jumlah villa adalah Kabupaten Gianyar. Banyak hal yang mempengaruhi maju mundur usaha villa, salah satunya bagaimana pihak villa dapat menarik wisatawan dan mempertahankan dengan cara pengelolaan SDM yang baik dan berkualitas, fasilitas dan lokasi terbaik agar para tamu puas dengan apa yang didapatkan pada akomodasi tersebut.

Tabel 1.1
Data Hotel Bintang di Provinsi Bali Tahun 2022 – 2023

Kabupaten /Kota	Banyaknya Hotel Bintang Menerut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali											
	Bintang 5		Bintang 4		Bintang 3		Bintang 2		Bintang 1		Seluruh Kelas	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Jembrana	-	-	3	1	3	3	1	1	-	-	7	5

Kabupaten /Kota	Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali											
	Bintang 5		Bintang 4		Bintang 3		Bintang 2		Bintang 1		Seluruh Kelas	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Tabanan	2	2	-	1	-	1	-	-	-	-	2	4
Badung	65	69	12	13	14	15	31	39	15	22	380	413
Gianyar	12	12	12	12	8	7	1	1	1	3	34	35
Klungkung	1	1	1	-	6	7	1	1	-	-	9	9
Bangli	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
Karangasem	1	1	2	2	2	5	-	1	4	4	9	13
Buleleng	1	1	5	4	5	4	2	1	2	2	15	12
Denpasar	6	8	11	15	7	9	11	11	5	4	40	48
Provinsi Bali	88	94	16	16	17	18	47	55	27	36	498	541

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Salah satu akomodasi yang berada di daerah selatan Ubud dengan villa bernuansa Bali adalah Santi Mandala Villa & Spa. Santi Mandala Villa & Spa merupakan vila mewah yang bergaya Bali dan terletak di tempat persembunyian tropis terpencil seluas 3,5 hektar di selatan Ubud. Santi Mandala Villa & Spa berada di selatan Ubud Banjar Bucuan, Desa Batuan, Sukawati Gianyar – Bali. Santi Mandala Villa & Spa memiliki banyak tipe kamar seperti *garden villas*, *family garden villa*, *one bedroom pool villa*, *two bedrooms pool villa*, *one bedroom luxury pool villa*, *two bedrooms luxury pool villa* setiap villa memiliki pengalaman dan harga yang berbeda. Santi Mandala Villa memiliki 56 karyawan yang bekerja pada villa tersebut. Villa ini merupakan villa bintang 4 yang memiliki visi *The first choice of 3 stars villa in Gianyar*. Agar tujuan dari Santi Mandala Villa & Spa tercapai maka perlu didukung dengan sumber daya manusia yang memiliki pengalaman untuk menunjang produktivitas kerja. Menurut Ayuningtyas (2021)

besarnya produktivitas yang dihasilkan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya, akan mempengaruhi keuntungan dan kerugian di dalam suatu perusahaan. Karena upaya perusahaan untuk menggunakan meningkatkan produktivitas karyawan, pertama-tama kita harus memperhatikan faktor pendidikan dan pengalaman kerja.

Produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa Batuan tidak stabil karena dukungan karyawan yang kurang dalam segi inovasi dan peningkatan penjualan. Hal ini dapat dilihat dengan naik turunnya omzet penjualan villa & spa pada 1 tahun terakhir.

Tabel 1. 2
Data Penjualan Kamar, Makanan Minuman & Spa di Santi Mandala

Bulan	Target	Realisasi	Penilaian
Januari	832.235.784	648.802.565	Belum tercapai
Februari	720.905.997	661.554.071	Belum tercapai
Maret	1.071.321.064	683.791.929	Belum tercapai
April	927.139.865	825.142.147	Belum tercapai
Mei	1.036.644.573	980.378.195	Belum tercapai
Juni	1.109.647.712	1.060.136.451	Tercapai
Juli	1.067.670.907	1.159.765.824	Tercapai
Agustus	1.226.452.735	1.221.611.131	Belum tercapai
September	1.315.881.580	1.011.974.775	Belum tercapai
Oktober	1.210.027.028	1.045.214.567	Belum tercapai
November	832.235.784	832.352.059	Tercapai
Desember	932.615.100	1.048.285.983	Tercapai

Sumber : Santi Mandala Villa & Spa Batuan

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa target penjualan pada Santi Mandala Villa & Spa Batuan pada tahun 2023 belum optimal. Hal tersebut diduga disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Dengan meningkatkan produktivitas kerja pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan sehingga target perusahaan dapat tercapai.

Sumber daya manusia merupakan bagian penting yang sangat berpengaruh di dalam sebuah perusahaan atau institusi baik pemerintah maupun swasta. Seluruh proses yang terjadi di dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut ditangani oleh sumber daya manusia baik dari pimpinan hingga bawahan dan posisi terendah di dalam susunan keorganisasiannya. Karyawan harus mempunyai kemampuan dalam memahami *jobdesk* yang diberikan oleh atasan. Hal seperti ini terjadi pada pegawai baru dalam menjalankan *jobdesk* yang diberikan oleh atasan mengakibatkan sering terjadi salah paham antara atasan dan pegawai itu sendiri dan hal ini tentunya menghambat produktivitas kerja karyawan. Karyawan harus paham dengan *jobdesk* yang telah ditetapkan sesuai tupoksinya.

Menurut Thalibana (2022) produktivitas memiliki arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*). Produktivitas sumberdaya manusia juga dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya iklim kerja dan pengalaman kerja. Menurut Lestari (2024) produktivitas kerja merupakan sebuah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumberdaya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.

Dalam melaksanakan tugas, seseorang dipengaruhi suatu lingkungan dimana mereka berada atau bertugas atau dimana posisi itu berlangsung. Iklim kerja yang aman dan kondusif merupakan faktor pendorong yang dapat memberikan daya tarik dalam proses pelaksanaan tugas, sebaliknya iklim kerja yang kurang menyenangkan akan menimbulkan kejenuhan dan rasa bosan dalam bekerja. Dalam suatu organisasi itu mengkonsepkan semua sesuatu hal yang telah ada di area kerja dan melibatkan suasana tempat kita kerja seperti yang di alami secara langsung ataupun tak langsung oleh bermacam orang di sekitar perusahaan tersebut. Iklim merupakan sifat budaya yang digunakan sebagai sistem kepercayaan yang digeneralisasikan serta iklim dipandang sebagai suatu kualitas pengalaman subyektif yang berasal dari persepsi dan berperan dalam keutuhan suatu budaya (Yusaini & Utama, 2020). Setelah dilihat dari fasilitas dan kenyamanan kerja iklim kerja dapat dibentuk dengan sendirinya oleh peran aktif pimpinan saat menjalankan organisasi (Darmawan, 2020). Iklim kerja akan terbentuk jika karyawan dengan departemen berbeda memiliki hubungan yang baik pada saat diadakannya *event*. Kurangnya kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan masalah. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan Ambari (2021) iklim kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Agustina (2023) ini menunjukkan bahwa secara parsial Iklim Kerja dan komunikasi dalam organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Karyawan Santi Mandala Villa & Spa yang telah memiliki pengalaman kerja dapat mengetahui lebih bagaimana cara menyelesaikan masalah dari pekerjaan mereka. Sedangkan karyawan yang belum memiliki pengalaman kerja mereka ketika menghadapi tantangan atau permasalahan dalam menyelesaikan pekerjaan

sering bertanya dan meminta bantuan pada karyawan yang memiliki pengalaman dalam menyelesaikannya. Hal ini yang akan mengakibatkan rendahnya produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa. Menurut Tamaka (2022) pengalaman kerja seorang karyawan perlu dilakukan karena seorang karyawan harus menunjukkan perubahan dan kemajuan ke tingkat lebih tinggi. Banyaknya pengalaman kerja yang dimiliki membuat karyawan lebih menguasai pekerjaannya, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan benar. Sebuah perusahaan harus memberikan tempat bagi karyawan untuk menunjukkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki untuk kemajuan dan pertumbuhan demi kontribusinya kepada perusahaan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Tamaka (2022) pengalaman kerja tidak berpengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusnita (2022) pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

Dari uraian diatas, maka peneliti menarik untuk meneliti kembali variabel yang mempengaruhi produktivitas. Sehingga judul dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Iklim Kerja, dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Santi Mandala Villa & Spa”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa belum optimal.

2. Adanya kesenjangan penelitian terdahulu.
3. Iklim dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah serta identifikasi masalah yang telah diuraikan secara lengkap sebelumnya, agar penelitian menjadi lebih terpusat, terfokus, dan tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah pada pengaruh iklim kerja, dan pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada santi mandala villa & spa.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berlandaskan latar belakang dan identifikasi masalah yang dijabarkan diatas, maka dari itu dapat dirumuskan beberapa permasalahan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Apakah iklim kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa?
- 2 Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa?
- 3 Apakah iklim kerja dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa?

1.5 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan maksud dan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan maksud dan tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk memperoleh penjelasan ekspensif yang teruji mengenai pengaruh sebagai berikut:

- 1 Untuk menguji pengaruh iklim kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa.
- 2 Untuk menguji pengaruh pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa.
- 3 Untuk menguji pengaruh iklim kerja dan pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Santi Mandala Villa & Spa.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Dari uraian latar belakang dan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dalam bidang manajemen SDM terkait iklim kerja, pengalaman kerja, dan produktivitas kerja karyawan dapat memberikan pengembangam ilmu pengathuan lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat menjadi pelengkap informasi lebih lanjut, dan pertimbangan atau masukan untuk memecahkan permasalahan pihak Santi Mandala Villa & Spa dalam iklim kerja dan pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan