

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Dalam dunia kerja pada saat ini, sumber daya manusia memegang peranan penting sebagai kekuatan pendorong dan penentu dalam mencapai tujuannya. Kesuksesan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh keberhasilannya dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan melihat dari kebutuhan, keinginan, harapan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Menurut pernyataan dari Simamora (2006:5) sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang dimiliki perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tersebut tidak akan menghasilkan keuntungan atau laba.

Tentang perihal tenaga kerja, perusahaan sebaiknya menjadikan tenaga kerja sebagai salah satu fokus pengembangan dari strategi perusahaan. Hal tersebut dikarenakan perusahaan yang akan berkembang adalah perusahaan yang dapat memaksimalkan potensi tenaga kerjanya. Selain itu juga pentingnya loyalitas tenaga kerja akan berpengaruh karena jika pekerja sudah loyal terhadap perusahaan, maka operasional perusahaan akan lebih stabil. Jika loyalitas karyawan di suatu perusahaan rendah, maka banyak karyawan yang akan mengundurkan diri sehingga kegiatan operasional karyawan menjadi lebih sulit dan terhambat. Sehingga diperlukannya pengelolaan sumber daya manusia yang baik untuk mewujudkan keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan organisasi perusahaan. Menurut Tjiptono, 2006 (dalam jurnal Rinanda Ika, Silvi 2016) loyalitas merupakan

kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab. Sedangkan Menurut Nitisemito (2004:135) loyalitas merupakan suatu sikap mental karyawan yang ditunjukkan kepada keberadaan perusahaan sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan, meskipun perusahaan maju mundur.

Menurut Gouzali Saydam, 2000 (dalam jurnal Rinanda Ika, Silvi 2016) Ada beberapa indikator yang mempengaruhi loyalitas karyawan yaitu diantaranya ketiaatan atau kepatuhan, yang dimana seorang harus menaati segala peraturan kedinasan yang berlaku dan menaati perintah dinas yang diberikan oleh atasan yang berwenang dan indikator berikutnya mengenai tanggung jawab yang merupakan kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan dibuat atau tindakan yang dilakukan. Dari fakta yang penulis dapatkan bahwa kejujuran karyawan yang terdapat pada hotel ini terbilang cukup baik bahkan jika dilihat dari fasilitas yang didapatkan oleh karyawan juga sudah terpenuhi seperti gaji upah yang layak, pemberian insentif serta penghargaan untuk karyawan yang teladan. Akan tetapi ada beberapa masalah dan keluh kesah karyawan yang membuat loyalitas karyawan pada hotel ini menjadi rendah sehingga kegiatan operasional pada hotel ini sedikit terganggu dan terhambat.

Salah satu cara meningkatkan loyalitas kerja karyawan adalah dengan meningkatkan kualitas lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2011) Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Suatu lingkungan kerja yang baik dapat memberikan rasa aman dan dapat mempengaruhi

emosi karyawan dalam bekerja. Karyawan yang menyenangi lingkungan dimana mereka bekerja dapat membuat mereka menjadi loyal terhadap perusahaan. Sebaliknya jika lingkungan kerja yang kurang baik dapat menurunkan loyalitas karyawan.

Menurut (Sedarmayanti,2011) Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik berupa temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain. Sedangkan lingkungan kerja non fisik berupa hubungan kerja dengan atasan ataupun hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Adanya pembagian mengenai lingkungan kerja tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Antara keduanya harus saling seimbang. Untuk menyeimbangkan lingkungan kerja fisik dan non fisik diperlukan lingkungan kerja yang kondusif untuk menunjang loyalitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, agar hasil kerja yang diperoleh dapat tercapai secara optimal. Pentingnya loyalitas karyawan bagi perusahaan adalah untuk mempermudah operasional perusahaan dengan meminimalisir ongkos perekrutan baru bila banyak karyawan yang mengundurkan diri akibat kurang loyal kepada perusahaan.

Selain lingkungan kerja, menurut Sutrisno (2015:24) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah motivasi. Di dalam sebuah perusahaan motivasi kerja menjadi hal yang sangat penting karena motivasi dapat memacu pegawai agar bekerja keras untuk dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal. Menurut Hasibuan (2009:111) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya

upayanya untuk mencapai kepuasan. Individu yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih loyal daripada individu yang memiliki motivasi rendah. Dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya maka dapat meningkatkan loyalitas karyawan itu sendiri.

Sheraton Bali Kuta Resort merupakan salah satu hotel *Starwood* berbintang lima di kawasan pantai Kuta dengan lokasi di Jalan Pantai Kuta, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Sheraton Bali Kuta Resort secara resmi dibuka pada pertengahan bulan Desember tahun 2012 oleh Bapak Soesilo Soedarman selaku Menteri Pariwisata Post dan Telekomunikasi pada periode tersebut. Pemilik dari Sheraton Bali Kuta Resort berasal dari Jakarta yaitu perusahaan PT Indonesian Paradise Island Tbk, yang berkantor di Beachwalk Kuta dan manajemennya merupakan bagian dari *Starwood Hotels and Resort*. Namun di tahun 2016, *Starwood Hotel and Resort* bergabung dengan *Marriott International*, sehingga Sheraton Bali Kuta Resort menjadi bagian dari perusahaan hotel terbesar di dunia. Sheraton Bali Kuta Resort dipimpin oleh Ibu Ashley Lai selaku *General Manager*. Sheraton Bali Kuta Resort berdiri di atas tanah seluas 6,8 hektar dengan jumlah kamar mencapai 200 *room* dan menawarkan *view* langsung ke pantai Kuta serta memiliki fasilitas yang lengkap seperti 9 ruang *meeting* atau ruang pengadaan *event*, *Spa*, *Daily Social Restaurant*, *Bene Italian Restaurant*, *Swimming Pool*, *Gym* dan fasilitas lainnya. Selain itu juga Sheraton Bali Kuta Resort mempunyai akses langsung ke Beachwalk Mall. Sheraton Bali Kuta Resort mempunyai 180 karyawan staff yang dibagi menjadi beberapa departement yaitu *Back Office*, *Front Office*, *Spa*, *Engineering*, *Housekeeping*, *F & B Service*, *F & B Product*, dan *Security*.

Tetapi pada penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada departemen *Front Office* saja yang berjumlah 43 orang dikarenakan loyalitas karyawannya masih rendah. Data ini didapatkan langsung dari departemen *Human Resources* yang mengatakan bahwa jumlah karyawan departemen *Front Office* yang resign lebih banyak dibandingkan dari departemen lainnya yang ada di Sheraton Bali Kuta Resort.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti sudah melakukan peninjauan langsung pada departemen *Front Office* di Sheraton Bali Kuta Resort, baik peninjauan dengan cara wawancara maupun observasi langsung. Melalui hasil wawancara kepada salah satu staff *Front Office* di Sheraton Bali Kuta Resort menyatakan bahwasannya banyak karyawan yang mengeluh mengenai pekerjaannya seperti kurangnya ketataan dan kepatuhan. Ketataan dan kepatuhan yaitu kesanggupan seorang pegawai untuk menaati segala peraturan kedinasan yang berlaku dan menaati perintah dinas yang diberikan atasan yang berwenang, serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan. Pada Sheraton Bali Kuta Resort khususnya departemen *Front Office* masih terdapat karyawan yang tidak mematuhi dan menaati segala peraturan padahal dari pihak atasan atau yang menaungi bagian Sumber Daya Manusia (HR) sudah berkali-kali menegur mengenai masalah tersebut. Masalah tersebut yaitu tidak menaati cara berpakaian yang sesuai dengan hari, tidak mematuhi jam kerja dan jam pulang kerja yang dimana mereka sering datang terlambat ataupun pulang mendahului yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan, lalu tidak mematuhi tata tertib perusahaan seperti di Sheraton Bali Kuta Resort di deparlemen *Front Office* terdapat aturan larangan yang bahwasannya bagi para laki-laki dilarang memakai tindik telinga dan memakai tato yang bertujuan agar tetap terlihat rapi di depan para tamu yang *Check In* atau *stay* tetapi mereka

masih saja ada yang melanggar aturan tersebut walaupun sudah berkali-kali diperingatkan.

Selain mengenai ketataan dan kepatuhan, masih terdapat permasalahan mengenai tanggung jawab karyawan pada saat bekerja. Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan. Pada Sheraton Bali Kuta Resort, peneliti mendapatkan beberapa permasalahan mengenai tanggung jawab karyawan pada departemen *Front Office*, Karyawan masih ada yang menyelesaikan pekerjaannya dengan tidak tepat waktu dalam artian mereka banyak menunda-nunda pekerjaan padahal mereka mempunyai waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut di waktu itu juga, dan ada juga karyawan yang menyerahkan tanggung jawab pekerjaannya kepada rekan kerjanya sehingga rekan kerjanya sering *overtime* dan mengeluh tentang hal tersebut. Permasalahan lainnya mengenai tanggung jawab terletak pada karyawan yang tidak mau bertanggung jawab mengembalikan suatu barang atau fasilitas yang mereka gunakan ke tempat semula sebelum mereka menggunakannya. Hal lainnya juga terdapat pada tanggung jawab untuk menjaga dan menjalin komunikasi yang baik antara karyawan, tetapi hal ini dilihat langsung oleh peneliti bahwasannya mereka sering adanya miss komunikasi dalam pekerjaan sehingga adanya suasana yang kurang nyaman dan kurang kondusif antara karyawan serta dapat berpengaruh kepada para tamu yang sedang menginap.

Permasalahan lainnya terdapat pada pengabdian dan kejujuran. Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga secaraikhlas kepada perusahaan tetapi pada

Sheraton Bali Kuta Resort khususnya pada departemen *Front Office* banyak karyawan yang tidak mau memberikan ide atau tenaga nya secara ikhlas, seperti ada beberapa karyawan yang diminta untuk lembur sebentar dikarenakan ada tugas yang harus diselesaikan terlebih dahulu tetapi mereka tidak mau dan selalu memberikan suatu alasan ke atasannya. Selain itu juga disaat mereka dimintai ide dalam hal berkreatifitas untuk menghias *Front Office* dan kantornya tetapi banyak dari mereka yang tidak mau ikut berpikir dalam hal tersebut padahal ini dilakukan agar *Front Office* dan kantornya terlihat lebih indah dan rapi sehingga para karyawan akan lebih bersemangat untuk bekerja. Selain itu juga terdapat sedikit permasalahan mengenai kejujuran. Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau keselarasan antara perbuatan dengan kenyataan. Dalam hal ini ada beberapa karyawan yang masih saja tidak mau jujur mengenai kesalahan yang telah diperbuat ataupun sesuatu hal yang diperbuat. Mengenai kejujuran, dalam Sheraton Bali Kuta Resort khususnya di departemen *Front Office* masih terdapat karyawan yang tidak jujur seperti tidak mau jujur pada saat merusak fasilitas atau barang milik hotel, tidak mau jujur mengenai kedatangan dan kepulangan pada saat bekerja dan masih saja adanya karyawan yang tidak mau mengakui kesalahan yang telah diperbuat.

Lingkungan kerja di Sheraton Bali Kuta Resort dianggap sudah mendukung dikarenakan jika dilihat dari lingkungan kerja fisik, karyawan sudah mendapatkan fasilitas yang memenuhi seperti penerangan dan cahaya di tempat kerja sudah baik, sirkulasi udara di tempat kerja sudah baik yang dimana pada Sheraton Bali Kuta Resort banyak kebun dan pepohonan yang bisa membuat suasana menjadi sejuk walaupun hotel ini berada di dekat pantai, selain itu juga karyawan yang bekerja di

dalam ruangan sudah dilengkapi dengan Air Conditioner (AC) sehingga mereka nyaman dan tidak kepanasan saat bekerja, serta untuk keamanan di tempat kerja, karyawan sudah mendapatkan loker masing-masing untuk meletakkan barang pribadinya dan juga di seluruh area Sheraton Bali Kuta Resort sudah terdapat Security dan juga dilengkapi dengan CCTV di setiap sudut tempat. Diluar hal tersebut karyawan juga mendapatkan fasilitas kantin untuk beristirahat dan dapat mengambil makanan yang disediakan secara gratis. Selain dilihat dari lingkungan kerja fisik, peneliti juga melihat dari lingkungan kerja non fisik seperti hubungan kerja dengan atasan atau rekan kerja yang dimana peneliti menilai bahwasannya atasan selalu memberikan motivasi kepada karyawannya agar karyawan semangat bekerja, hal tersebut dilakukan dengan membelikan suatu makanan atau minuman yang membuat para karyawan merasa diperhatikan dan dipedulikan. Dan hubungan kerja dengan sesama rekan kerja juga terbilang baik dari ada rasanya sikap peduli pada saat rekan kerja merasa tidak enak badan ataupun mendapatkan complain yang keras dari para tamu, mereka selalu menanyakan kondisi badan atau mental rekan kerjanya.

Selain dilihat dari sisi lingkungan kerja, dalam sisi motivasi kerja juga terbilang sudah sangat baik. Dimulai dari upah gaji yang layak, yang dimana karyawan mendapatkan gaji pokok yang sesuai UMR Kabupaten Badung 2025 sebesar 3.534.339 (BPS, 2025). Selain mendapatkan gaji yang layak, para karyawan juga mendapatkan insentif yang cukup tinggi diatas gaji pokok mereka. Para karyawan juga mendapatkan BPJS Ketenagakerjaan dan juga smart parking untuk dapat bebas akses ke hotel dan juga Beachwalk. Lalu pada setiap bulannya terdapat *event* pemberian penghargaan untuk karyawan, yang biasa dinamakan “*Star of the*

*Month*" dengan dibagi menjadi beberapa kategori penghargaan. Diluar hal tersebut, sebelumnya karyawan juga diberikan kesempatan untuk bekerja sesuai keahlian mereka. Selain itu, karyawan diberikan bebas berpendapat mengenai masalah pekerjaannya ke atasan mereka masing-masing baik *supervisor* ataupun manager.

Tetapi dari data yang peneliti dapatkan bahwasannya masih saja ada karyawan yang mengundurkan diri tanpa ada alasan yang jelas. Pada tahun 2024 dari bulan Januari sampai Agustus terdapat 11 orang dari departemen *Front Office* yang mengundurkan diri. Persentase karyawan yang mengundurkan diri dapat mengukur loyalitas karyawan. Maka dari itu bisa dilihat dari permasalahan diatas jika masalah tersebut sangat berpengaruh ke loyalitas karyawan yang menyebabkan jangka waktu karyawan bekerja menjadi singkat dan minat pelamar pekerjaan pada departemen *Front Office* menjadi berkurang. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan. Jadi dilihat dari uraian tersebut, maka peneliti akan mencoba mempelajarinya lebih dalam dan mengambil judul penelitian tentang **"Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan melalui Motivasi Kerja di Sheraton Bali Kuta Resort"**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kurangnya ketataan dan kepatuhan karyawan departemen *Front Office* di Sheraton Bali Kuta Resort terhadap peraturan yang berlaku seperti cara berpakaian yang tidak sesuai hari, tidak mematuhi jam kerja dan pulang kerja, serta bagi para laki-laki banyak yang melanggar dengan

menggunakan tindik telinga dan tato padahal di Sheraton Bali Kuta Resort memiliki aturan yang dilarang.

2. Tanggung Jawab karyawan yang masih kurang baik, dimana banyak karyawan yang menunda-nunda pekerjaannya bahkan ada karyawan yang memberikan pekerjaanya ke rekan kerjanya sehingga rekan kerja tersebut bekerja secara overtime, selain itu kurangnya tanggung jawab pada saat mengembalikan suatu barang yang habis digunakan, dan sering terjadinya miss komunikasi antar karyawan yang menyebabkan suasana menjadi tidak nyaman dan agresif yang sering berpengaruh kepada para tamu.
3. Tidak adanya pengabdian karyawan khususnya pada departemen *Front Office* seperti karyawan tidak mau overtime dengan memberikan berbagai alasan kepada atasan dan tidak ada pemberian ide yang kreatif pada saat diminta untuk menyumbangkan idenya saat *Front Office* akan merenovasi area depan dan juga kantor padahal tujuan tersebut dilakukan akan para karyawan senang melihat dan selalu nyaman saat bekerja.
4. Kurangnya kejujuran karyawan mengenai kesalahan yang telah dilakukan baik merusak atau menghilangkan barang dan fasilitas milik hotel.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari kemungkinan permasalahan yang menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini dan agar penulisan ini menjadi lebih terarah, maka saya memutuskan untuk membatasi variabel penelitian yang terdiri dari tiga variabel yaitu lingkungan kerja, motivasi kerja, dan loyalitas karyawan.

#### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort ?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort ?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan melalui motivasi kerja di Sheraton Bali Kuta Resort ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka terdapat tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan melalui motivasi kerja di Sheraton Bali Kuta Resort.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Secara umum ada dua manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

### 1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau pengetahuan yang berguna untuk mengembangkan sebuah ilmu dan literatur tambahan yang dapat membantu mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha dalam menyelesaikan tugasnya khususnya dalam bidang ilmu manajemen.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen Sheraton Bali Kuta Resort sebagai bahan pertimbangan dan kontribusi dalam menentukan kebijakan terkait lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan untuk mencapai tujuan dari Sheraton Bali Kuta Resort.