

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa indah, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan destinasi wisata yang sangat indah, beraneka ragam. Indonesia menjadi tempat wisata yang demikian besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata baik oleh turis domestik maupun mancanegara. Diantaranya tempat yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Lampung. Lampung telah menjadi tempat destinasi liburan pengunjung dari berbagai kota karena pesona Lampung yang memiliki banyak pantai indah yang mengelilingi provinsi Lampung. Karena dengan adanya daya tariknya yang luar biasa, maka banyak orang-orang dari berbagai daerah dari Indonesia untuk berkunjung ke provinsi Lampung untuk menikmati keindahan destinasi wisata alamnya.

Lampung merupakan salah satu daerah yang banyak dikunjungi wisatawan, terdapat beberapa destinasi wisata yang terkenal seperti Pesisir Barat, Krui, Pulau Pahawang, Gunung Krakatau dan lainnya. Hal ini menyebabkan wisatawan yang berkunjung dan memilih berbagai opsi untuk menginap termasuk di Hotel Asoka Luxury. Hal ini pula harus diperhatikan saat adanya *guest hotel* yang ingin berkunjung baik untuk menginap atau sekedar berkunjung dengan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga hotel tersebut mendapatkan respon positif dari customer, untuk mendapatkan hal tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat menunjang dan lancarnya operasional perusahaan dengan baik.

Menurut Eri Susan (2019) Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal,

teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. (bintoro 2019)

Sumber daya manusia salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk memperhatikan sumber daya yang berkualitas merupakan langkah utama organisasi.

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan baik dalam kualitas maupun kuantitas bagi perusahaan. Namun kualitas disini yang dimaksud adalah dilihat dari kehalusan, keberhasilan dan ketelitian dalam pekerjaan sedangkan kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan. Menurut Nabawi (2020) kinerja karyawan Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari menurut ketentuan yang telah ditentukan berdasarkan tentang penilaian standar.

Sedangkan menurut Waloyo (2020) kinerja ialah tindakan ataupun pelaksanaan tugas yang sudah terselesaikan pada waktu tertentu serta bisa dilakukan pengukuran. (Waloyo 2020) Jadi kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk perusahaan dan organisasi serta untuk karyawan itu sendiri. Meskipun sering kita temukan tidak semua karyawan memiliki kinerja yang sangat baik dikarenakan setiap karyawan memiliki kinerja dan kemampuan yang berbeda-beda. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja diantaranya yaitu disiplin kerja, apabila seorang karyawan mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi terhadap disiplin kerja di perusahaannya maka kinerja karyawan pun akan terus meningkat dan tujuan perusahaan akan tercapai.

Penelitian Nurjaya (2021) menyatakan kedisiplinan merupakan kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Nurjaya 2021) Adapun disiplin kerja menurut Farida & Hartono (2016) disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap patuh, menghormati, menghargai dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Selain disiplin kerja faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja fisik memegang peranan penting dalam menyelesaikan semua tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan, dan lingkungan kerja secara otomatis dapat menciptakan sebuah prestasi dari para karyawan tersebut.

Menurut Wibowo & Prasetyo (2022) Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. (Wibowo and Prasetyo 2022) Adapun lingkungan kerja fisik menurut Silalahi, Wibowo & Hasibuan (2021) lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan atau setiap aspek dari segala aspek dari segala fisik yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain. (Silalahi, Wibowo, and Hasibuan 2021)

Menurut Holle (2012) Dalam Dewi dan Sudibya (2018) penciptaan lingkungan kerja fisik yang baik akan dapat membantu memelihara kondisi fisik sehingga kesegaran fisik karyawan terjaga, tidak cepat lelah, tidak lesu dalam bekerja. (Dewi and Sudibya 2018)

Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung. Hotel yang beralamatkan di Jl. Pulau Morotai No.16B, Jagabaya III, Kec. Wayhalim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133. Merupakan salah satu hotel bintang 3, memiliki 45 kamar yang terdiri dari Luxury, Deluxe, Superior. Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung memiliki 46

orang karyawan pada tahun 2023. Untuk menunjang semua kegiatan yang diharapkan mampu mempertahankan eksistensi hotel tersebut, diperlukan karyawan yang bekerja dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan tamu yang menginap di hotel. Terlebih ada beberapa hotel yang sudah berdiri di Kota Bandar Lampung, hal ini juga membuat penulis ingin melakukan riset, yang bertujuan untuk mengetahui tentang beberapa pengaruh yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung untuk mengetahui kinerja karyawan hotel tersebut. Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung berada di Jl. Pulau Moratai No. 16B, Jagabaya III, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133, merupakan salah satu hotel bintang 3, mempunyai 45 kamar yang terdiri dari Deluxe, Superior dan Standar. Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung memiliki 45 orang karyawan pada tahun 2023

**Tabel 1.1**

**Data Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Tahun 2023**

<b>UNIT</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JUMLAH KARYAWAN</b>
Chief Of Executives	Chief Of Executives	1
OFFICE	General Manager	1
	HRD	3
	A&G	3
	Accounting	4
F&B	Kitchen	3
	Waiters	5
PELAYANAN	Front Office	8
	House Kipping	6
MARKETING	Marketing	3
ENGINERING	Engineering	5

SECURITY	Security	5
<b>JUMLAH TOTAL KARYAWAN</b>		47

*Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Tahun 2023*

Berdasarkan tabel pada 1.1 merupakan data karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung. Dimana perusahaan memiliki departemen yang terdiri dari masing-masing bagiannya dengan total keseluruhan karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung berjumlah 47 karyawan.

Data penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung dapat dijadikan tolak ukur kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung. Perusahaan ini mempunyai visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan yang cepat untuk seluruh konsumen. Sangat dibutuhkan kinerja karyawan yang baik termasuk dukungan dari karyawan, dikarenakan seluruh karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung ingin memberikan pelayanan hotel yang terbaik untuk seluruh konsumen yang berkunjung. Berikut ini Tabel 1.2 merupakan data standar penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar**  
**Lampung 2023**

<b>Penilaian %</b>	<b>Kategori</b>	<b>Nilai</b>
86 - 100	Sangat Baik	A
80 - 85	Baik	B
70 – 79,99	Cukup	C
< 69,99	Kurang Baik	D

*Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Tahun 2023*

Tabel 1.2 merupakan standar penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung untuk penilaian kinerja yang dilakukan oleh karyawan, Faktor penilaian kinerja karyawan pada Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung yaitu

Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, dan Kemampuan Kerja Sama.

Hasil dari penilaian kinerja karyawan akan menjadi catatan tersendiri untuk memberikan penilaian terhadap kinerja dari masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja di dalam perusahaan adalah sarana untuk menganalisa dan mendorong perkembangan dalam perusahaan. Dibawah ini tabel 1.3 mengenai data perbandingan penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

**Tabel 1.3**  
**Data Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury**  
**Bandar Lampung**

Kriteria Penilaian	Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Bobot Pencapaian 2023 (%)
6 Kepuasan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan Menginap Berulang</li> <li>• Tanggapan Ketika Resepsionis Bertanya Terkait Pelayanan</li> </ul>	25	17
7 Ketepatan Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian Pekerjaan</li> <li>• Pekerjaan Deadline</li> </ul>	20	15
8 Kehadiran <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absensi Baik</li> <li>• Datang dan pulang kerja sesuai SOP</li> </ul>	15	11
9 Kualitas Individu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil Pekerjaan Pribadi</li> <li>• Handling Complain</li> <li>• Good Personality</li> <li>• Manage Time</li> </ul>	15	10

10 Kemampuan Kerja Sama	25	15
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pekerjaan bersama</li> <li>• Toleransi sesama karyawan</li> <li>• Hubungan sesama karyawan</li> </ul>		
Total	100%	68%

*Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung. Tahun 2023*

Berdasarkan tabel pada 1.3 data tersebut menerangkan bahwa kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung pada tahun 2023 masuk kedalam kategori kurang baik dengan jumlah presentase 68%. Data diatas menunjukkan bahwa telah terjadi permasalahan kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil pra survey dan wawancara yang penulis lakukan terhadap pihak HRD perusahaan mengenai terjadinya permasalahan terkait kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung, pihak perusahaan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung menjelaskan mengenai permasalahan kinerja karyawan yaitu Masih banyak karyawan yang melanggar standar kerja terlambat datang ke tempat kerja, malas-malasan dalam bekerja dan kurangnya fokus dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan dan hal tersebut sangat berdampak buruk terhadap nama baik perusahaan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Dalam hal ini perusahaan sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja karyawan dikarenakan kinerja karyawan akan berdampak pada kualitas pelayanan hotel yang diberikan terhadap konsumen hotel dengan melakukan terkait kebijakan atau sistem yang diterapkan kepada karyawan hotel sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pimpinan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Disiplin Kerja. Kedisiplinan adalah suatu sikap atau perilaku seorang karyawan dalam suatu

organisasi untuk selalu taat, menghargai serta menghormati berbagai peraturan dan norma yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Menurut Prasetyo dan Marlina (2019) Disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Prasetyo and Marlina 2019)

Berdasarkan hasil pra survey dan wawancara terhadap pihak Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung, mereka mempunyai permasalahan terkait Disiplin Kerja, dimana dilihat dari kehadiran karyawan Hotel Asoka Luxury masih kurang baik terlihat dari banyak karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan, masih banyak karyawan yang tidak menaati SOP kerja di hotel sehingga banyaknya karyawan yang mendapatkan punishment dari pihak Perusahaan serta para karyawan masih kurangnya berhati-hati dalam bekerja dan membuat banyak fasilitas hotel yang rusak.

**Tabel 1.4**  
**Daftar Presensi Karyawan Hotel Asoka Luxury**  
**Bandar Lampung 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>	<b>Target (%)</b>	<b>Jumlah Presensi</b>	<b>Persentase</b>
Januari	45	31	100	16	51%
Februari	45	28	100	15	53%
Maret	45	31	100	11	35%
April	45	30	100	20	66%
Mei	45	31	100	18	58%
Juni	45	30	100	13	43%
Juli	45	31	100	15	48%

Agustus	45	31	100	8	26%
September	45	30	100	19	63%
Oktober	45	31	100	15	48%
November	45	30	100	10	33%
Desember	45	31	100	13	41%

*Sumber Data : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung 2023*

Berdasarkan tabel pada 1.4, maka dapat diketahui bahwasannya tingkat presensi pada karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung cukup tinggi yaitu pada bulan April sebanyak 20 karyawan dan paling rendah pada bulan Agustus yaitu sebanyak 8 karyawan. Melihat kondisi karyawan yang seperti ini maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang masih kurang disiplin dalam hal kehadiran.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Lingkungan Kerja Fisik. Lingkungan kerja fisik di Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Lingkungan kerja akan sangat mempengaruhi emosi karyawan, jika karyawan mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman dan aman maka karyawan akan merasa betah ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktunya kerja yang digunakan dapat secara efektif. Lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kinerja karyawan secara optimal. Apabila kondisi lingkungan kerja yang buruk akan mengganggu konsentrasi kerja karyawan sehingga dapat berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan pada perusahaan. Menurut Wibowo dan Prasetyo (2022) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

**Tabel 1.5**  
**Data Peralatan Kerja Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Tahun 2023**

No	Keterangan	Jumlah	Tidak Dapat Digunakan	Keterangan
1	Komputer	23	3	Rusak
2	Printer	10	4	Rusak
3	Telephone	11	3	Rusak
4	Mesin Fotocopy	1	1	Rusak

*Sumber Data : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung*

Berdasarkan pada tabel 1.5 mengenai data peralatan kerja Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung masih banyak fasilitas kerja yang mengalami kerusakan seperti Komputer, printer, telephone dan mesin fotocopy yang belum dilakukan perbaikan.

Berdasarkan hasil pra survey dan wawancara terhadap Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja fisik yang dinilai tidak nyaman dan kurang memadai, yakni dengan adanya beberapa peralatan kerja yang rusak dan tidak kunjung diperbaiki sehingga menyebabkan kurang efektifnya dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga menurunkan kinerja karyawan tersebut. Selain itu pencahayaan di ruang kerja dirasa belum cukup baik dimana tidak adanya desain tata cahaya di dalam ruangan yang masuk sehingga mengakibatkan mata mudah lelah dan mengganggu fokus konsentrasinya karyawan, dan kondisi tata ruangan yang belum tertata dengan rapih dan baik. Oleh karena itu kondisi lingkungan kerja perlu mendapatkan perhatian dari pihak perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penulis diatas maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung?
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung?
3. Apakah Disiplin kerja dan Lingkungan Kerja fisik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang Lingkup Objek penelitian ini adalah Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai dengan Februari 2024.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Disiplin Kerja dan Lingkungan kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disebabkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Menghasilkan bahan untuk menyusun skripsi yang merupakan syarat guna mencapai Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA.

#### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lainnya yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

#### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka susunlah suatu sistematika penelitian langkah-langkah tiap bab adapun penulisan penelitian adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 Pendahuluan**

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian melalui latar belakang ruang lingkup penelitian rumusan masalah penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini mencantumkan tentang kajian teori pengertian Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik dan pengertian Kinerja Karyawan selain itu bab ini juga membahas kerangka pikir dan hipotesis.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel membahas tentang sumber data metode definisi operasional variabel dan metode analisis data tentang Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

### **BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi perusahaan pada umumnya.

**Daftar Pustaka**  
**Lampiran Lampiran**