

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan baik secara individu ataupun kelompok. Dengan kata lain, sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan harus memerhatikan kualitas dan kuantitas dari sumber daya yang dimiliki, karena sumber daya manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai apabila sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut mampu memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan itu sendiri (Hasibuan, 2017:5).

Menurut Hasibuan, (2017:71) Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu lingkungan kerja fisik, pelatihan dan disiplin kerja sebagai langkah mencapai tujuan perusahaan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Maka dari itu lingkungan kerja fisik, pelatihan dan disiplin kerja merupakan faktor penentu kinerja karyawan di suatu perusahaan.

Pentingnya lingkungan kerja fisik pada karyawan perusahaan dimana segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Lingkungan kerja fisik yang aman, nyaman, sehat dan kondusif akan membawa dampak positif bagi karyawan yang ada di dalamnya. Karyawan akan merasa betah berada didalam lingkungan kerjanya dan akan mempengaruhi kinerja yang dimilikinya. Produktifitas dari kinerja karyawan akan meningkat, pekerjaan-pekerjaan akan diselesaikan dengan baik, tepat waktu dan karyawan akan merasa senang dengan pekerjaannya.

Pentingnya pelatihan kerja kepada karyawan perusahaan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu pelatihan kerja pada karyawan dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, menciptakan sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan baik antara organisasi dan karyawan, pimpinan dan karyawan, maupun antara pegawai yang ada di dalam organisasi, memenuhi persyaratan-persyaratan perencanaan SDM yang ada serta membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka di dalam organisasi.

Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan perusahaan dapat dicapai secara maksimal. Selain itu, disiplin kerja juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal.

Abadi Suite Hotel & Tower adalah hotel bintang empat yang terkenal diseluruh kota karena kemewahan kamar dan suite untuk cita rasa unik restoran Hotel Abadi Suite dan kemewahan fasilitasnya. Terletak

dipusat kawasan bisnis Jambi, menyediakan 124 kamar kelas premium dengan pemandangan menakjubkan seperti, Sungai Batanghari yang eksotis dan pemandangan kota yang dinamis. Abadi Suite Hotel & Tower akan memberikan fitur-fitur mewah yang begitu banyak selama menginap di Hotel Abadi Suite Kota Jambi.

Salah satu perioritas utama Abadi Suite Hotel & Tower adalah memastikan kepuasan kepada tamu untuk memberikan pelayanan terbaik dan bijaksana baik itu untuk tamu yang akan mengunjungi untuk kepentingan bisnis ataupun kesenangan seperti liburan dan menginap di Hotel Abadi Suite Kota Jambi.

Adapun jumlah karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi periode 2020-2024 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi**  
**Tahun 2020-2024**

No	Bagian Pekerja	2020 (Orang)	2021 (Orang)	2022 (Orang)	2023 (Orang)	2024 (Orang)
1.	General Manajer	1	1	1	1	1
2.	HRD	1	1	1	1	1
3.	Front Office	4	4	4	4	4
4.	Cook Helper	5	5	4	7	9
5.	Engineering	3	3	3	3	3
6.	Sales Market	4	4	4	4	5
7.	Accounting	2	2	2	2	2
8.	FB Trainer	3	2	2	3	3
9.	House Keeping	5	4	5	6	6
10.	Waiter/ss	5	5	4	6	7
11.	Security	6	6	6	6	6
<b>Jumlah Pegawai</b>		<b>39</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>47</b>
<b>Perkembangan (%)</b>		<b>-</b>	<b>(5,13)</b>	<b>(2,70)</b>	<b>19,44</b>	<b>9,30</b>

Sumber : Hotel Abadi Suite Kota Jambi Tahun 2025

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui jumlah karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi selama periode 2020-2024 mengalami penurunan

pada tahun 2021 dan 2022 serta mengalami peningkatan pada tahun 2023 dan 2024. Dimana pada tahun 2020 jumlah karyawan yaitu 39 orang, pada tahun 2021 jumlah karyawan mengalami penurunan yaitu 37 orang atau sebesar -5,13%, pada tahun 2022 jumlah karyawan mengalami penurunan yaitu 36 orang atau sebesar -2,70%, pada tahun 2023 jumlah karyawan mengalami peningkatan yaitu 43 orang atau sebesar 19,44%, pada tahun 2024 jumlah karyawan mengalami peningkatan kembali yaitu sebanyak 47 orang atau sebesar 9,30%.

Sejalan dengan naik turunnya jumlah karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi selama periode 2020-2024 maka diperlukan lingkungan kerja fisik yang baik, pelatihan yang baik dan disiplin kerja yang tinggi. Dalam melakukan aktivitas perusahaan, lingkungan kerja fisik merupakan segala kondisi fisik yang berada disekitar para pekerja, sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan.

Lingkungan fisik yang baik dan menyenangkan akan dapat menimbulkan semangat dan bergairah kerja, dan sebaliknya jika lingkungan kerja fisik yang tidak menyenangkan akan dapat mengurangi semangat dan bergairah kerja. Menurut Siagian (2014:52) mengemukakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala fasilitas fisik pada lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Adapun sarana dan prasarana karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi dari tahun 2020-2024 dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Sarana dan Prasarana Kerja pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi**  
**Tahun 2020-2024**

No	Jenis Sarana dan Prasarana Kerja	Tahun									
		2020 (Unit)		2021 (Unit)		2022 (Unit)		2023 (Unit)		2024 (Unit)	
		L	TL								
<b>A. Sarana</b>											
1	Kursi Tamu	2761	49	2633	51	2669	56	2723	68	2752	79
2	Meja Tamu	533	17	552	21	563	23	572	25	583	27
3	Kursi Kerja	37	2	35	2	34	2	42	3	46	3
4	Meja Kerja	22	2	24	2	25	3	27	4	29	6
5	Komputer	7	-	7	-	6	1	6	1	7	1
6	Wifi	4	-	4	-	4	-	4	-	4	-
7	Telepon Kamar	126	2	127	3	128	4	128	4	128	4
8	Telepon Kerja	9	-	9	1	11	2	11	2	12	3
9	Printer	5	2	5	2	6	3	6	3	6	3
10	AC Hotel	76	3	78	3	78	4	81	6	81	7
11	AC Kamar	126	2	128	3	131	3	131	3	133	5
12	Sapu (Broom)	13	1	14	1	14	1	14	2	14	2
13	Kain Pel (Mop)	11	1	12	1	12	1	12	1	14	2
14	Sikat (Brush)	9	-	9	1	11	1	11	1	12	1
15	Penampung Debu	10	-	11	-	11	1	12	1	12	1
16	Tempat Sampah	132	3	136	5	141	6	143	7	144	7
17	Gun Sprayer	9	-	11	1	11	1	12	2	12	2
18	Glass Cleaner	8	-	9	-	9	-	11	2	11	2
19	Danger Notice	9	-	9	-	11	1	11	1	11	2
20	Floor Squeeze	12	-	12	1	14	1	14	1	14	2
21	Vacum Cleaner	8	-	8	-	9	1	9	1	11	1
22	Floor Machine	7	-	7	-	8	-	8	1	8	1
23	Carpet Machine	8	1	8	1	9	2	9	2	11	2
24	Blower	7	-	7	-	8	-	8	-	8	-
25	Airplug	5	-	5	-	5	1	6	1	6	1
26	Trolley	14	1	14	1	15	2	15	2	15	2
27	Napkin	25	1	27	1	28	2	29	2	29	3
28	Piring	2832	16	2869	21	2782	27	2691	29	2895	34
29	Sendok	2851	11	2931	19	2791	17	2695	18	2898	17
30	Garpu	2872	16	2943	18	2893	35	2797	49	2916	12
31	Gelas	2891	21	2824	26	2838	23	2831	21	2998	32
32	Tray	14	1	14	1	15	2	15	2	15	2
33	Kompor Industry	7	-	7	-	8	-	8	1	8	1
34	Oven Besar	6	-	6	-	7	1	8	1	8	1
35	Panci	9	1	9	1	11	1	11	1	11	1
36	Pisau Kupas	8	-	9	-	9	-	9	-	11	-
37	Spatula	9	-	11	-	11	-	12	-	12	1
38	Talenan	7	-	7	-	8	-	8	-	8	-
39	Jepitan	7	-	8	1	8	1	9	1	9	1
40	Timbangan	4	-	4	-	4	-	4	-	4	-
41	Mobil Hotel	3	-	3	-	3	-	4	-	4	-
<b>B. Prasarana</b>											
1.	Gedung Hotel	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-
2.	Room Meeting	8	-	8	-	8	-	8	-	8	-
3.	Toilet Lobby	2	-	2	-	2	-	2	-	2	-
4.	Toilet Kamar	124	-	124	-	124	-	124	-	124	-
5.	Dapur	2	-	2	-	2	-	2	-	2	-
6.	Kolam Renang	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-

Sumber : Hotel Abadi Suite Kota Jambi Tahun 2025

Keterangan:

**L** : Layak

**TL** : Tidak Layak

Berdasarkan tabel diatas sarana dan prasarana kerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi dalam lima tahun terakhir belum memadai. Dimana masih ada sarana dan prasarana kerja yang tidak layak dan ada juga yang masih dalam kondisi layak.

Pelatihan kerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2011:175) pelatihan merupakan pembelajaran yang disediakan dalam rangka meningkatkan kinerja terkait dengan pekerjaan saat ini.

Adapun pelatihan karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi periode 2020-2024 sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Jenis Pelatihan yang Diikuti oleh Karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi**  
**Tahun 2020 – 2024**

Tahun	Nama Pelatihan	Kebutuhan (Orang)	Jumlah yang Mengikuti (Orang)	Percentase (%)
2020	- Motivation Training	33	29	88
	- Customer Satisfaction	33	31	94
	- Kitchen Equipment Maintenance	17	17	100
	- Laundry Equipment Maintenance	9	8	89
	- Panel Control System	3	3	100
	- AC & Electrical System	9	9	100
2021	- Hotel Study	31	29	94
	- Body Language	30	28	93
	- Employe Productivity	31	30	97
	- Customer Satisfaction	31	31	100
	- Kitchen Equipment Maintenance	16	16	100
2022	- Product Knowledge Training	23	21	91
	- Customer Satisfaction	30	30	100
	- Kitchen Equipment Maintenance	15	14	93
	- Laundry Equipment Maintenance	9	8	89
	- Panel Control System	3	3	100
	- AC & Electrical System	9	8	89
2023	- Onboarding and Orientation	7	7	100
	- Service Excellence	34	32	94
	- Hospitality Training	34	31	91
	- How To Handle Difficult People	31	30	97
	- Team Building	37	37	100
2024	- Onboarding and Orientation	4	4	100
	- Compliance Training in Hospitality	38	36	95
	- Hard Skill Training	31	30	97
	- Soft Skill Training	29	29	100
	- Panel Control System	3	3	100

Sumber Hotel Abadi Suite Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel pelatihan karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi diatas, dimana masih ada karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi yang tidak mengikuti pelatihan setiap tahunnya. Dapat disimpulkan pelatihan pada karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi belum optimal. Dimana masih ada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan sehingga belum mencapai persentase 100%.

Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap pegawai. Kesadaran karyawan diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di hotel. Menurut Mangkuprawira (2017:122) mengemukakan bahwa kedisiplinan merupakan sifat seorang karyawan yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Disiplin kerja pada karyawan Wiltop Hotel Jambi diketahui dari absensi karyawan.

Adapun absensi karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi dari tahun 2020-2024 sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Absensi Karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi**  
**Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Hadir (Hari)	Indisipliner (Kali)						Percentase Indisipliner (%)
				Izin	Cuti	Alpa	Terlambat Masuk	Pulang Cepat	Total	
2020	39	366	14.274	43	37	38	61	56	235	1,65
2021	37	365	13.505	55	41	24	53	41	214	1,58
2022	36	365	13.140	46	32	29	73	59	239	1,82
2023	43	365	15.695	61	49	31	48	65	254	1,62
2024	47	366	17.202	58	53	36	61	63	271	1,58

Sumber : Hotel Abadi Suite Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas *persentase indisipliner* karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi.

*Persentase indisipliner* karyawan tertinggi pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi yaitu pada tahun 2022 sebesar 1,82%. Menurut Rivai (2012:31) disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesedian seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimana semakin tinggi disiplin kerja karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi.

Menurut Edison (2019 : 91) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Sedangkan menurut Sinambela, (2016 :65), kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila ia mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Teori keseimbangan di atas memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dapat dicapai jika terdapat rasa keadilan yang dirasakan karyawan.

Adapun program kerja target dan realisasi kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi dari tahun 2020-2024 sebagai berikut :

**Tabel 1.5**  
**Program Kerja, Target dan Realisasi Kinerja Karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi**  
**Tahun 2020- 2024**

No	Program Kinerja	2020			2021			2022			2023			2024		
		T (Orang)	R (Orang)	%												
1	Menawarkan promo kamar hotel kepada tamu hotel	12.775	9.125	71,43	10.950	7.300	66,67	14.600	16.425	112,5	23.250	21.138	90,92	22.600	23.472	103,9
2	Menawarkan promo candlelight dinner package	18.000	16.491	91,62	14.400	13.278	92,21	13.650	15.478	113,4	16.200	17.027	105,1	19.800	18.982	95,87
3	Menawarkan promo birthday party package	1.080	1.128	104,4	1.440	1.227	85,21	1.260	1.318	104,6	1.480	1.526	103,1	1.570	1.498	95,41
4	Menawarkan promo honeymoon room package	240	218	90,83	204	187	91,67	180	169	93,89	264	278	105,3	300	326	108,7
5	Menawarkan promo bakso arisan	9.000	8.861	98,46	8.540	8.129	95,19	7.865	7.322	93,10	7.640	8.493	111,2	9.720	10.128	104,2
6	Menawarkan promo akad nikah spesial package	240	228	95	216	187	86,57	192	123	64,06	180	192	106,7	264	238	90,15
7	Menawarkan promo quick lunch	18.000	16.112	89,51	16.200	14.128	87,21	14.400	15.012	104,3	16.560	17.192	103,8	18.720	17.928	95,77
8	Menawarkan promo shabu-shabu & bbq grill	3.600	3.526	97,94	3.600	3.118	86,61	3.200	3.329	104	3.850	3.962	102,9	4.240	4.021	94,83
9	Menawarkan promo paket ramadhan	21.600	22.352	103,5	15.650	12.349	78,91	15.150	14.698	97,02	18.350	19.762	107,7	22.500	23.039	102,4
10	Menawarkan Ballroom Hotel	26.000	27.562	106,1	22.500	20.058	89,15	22.000	21.658	98,45	24.500	26.782	109,3	28.675	28.998	101,1
11.	Menawarkan Meeting Room Hotel	6.500	6.782	104,3	6.000	4.350	72,5	5.500	3.895	70,82	6.000	6.238	103,9	6.550	6.674	101,9

Sumber : Hotel Abadi Suite Kota Jambi Tahun 2025

Keterangan:

**T** : Target

**R** : Realisasi

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa program kerja target dan realisasi kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi lima tahun terakhir masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan Hotel. Dapat disimpulkan kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi belum optimal. Menurut Hasibuan (2010:41) mendefenisikan “kinerja merupakan keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya”.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan data diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi dengan judul **“ Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Jumlah karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi selama periode 2020-2024 mengalami penurunan pada tahun 2021 dan 2022.
2. Masih ada sarana dan prasarana kerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi yang tidak layak digunakan.
3. Masih ada karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi yang tidak mengikuti pelatihan setiap tahunnya dari tahun 2020-2024.
4. *Persentase indisipliner* karyawan Hotel Abadi Suite Kota Jambi dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi.

5. Kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi lima tahun terakhir masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan Hotel.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran lingkungan kerja fisik, pelatihan, disiplin kerja dan kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik, pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi secara simultan?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik, pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi secara parsial?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan lingkungan kerja fisik, pelatihan, disiplin kerja dan kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik, pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi secara simultan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik, pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Abadi Suite Kota Jambi secara parsial.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan yang dirumuskan di atas maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### **1. Manfaat Akademis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dikembangkan sehingga dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sesuai keperluan masing-masing pihak.

#### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan pimpinan Hotel Abadi Suite Kota Jambi sehingga dapat memberikan informasi dan meningkatkan kinerja karyawan.