

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perusahaan adalah wujud nyata dari modal kerja, keterampilan, kewirausahaan, kemampuan managerial dan yang terutama adalah sumber daya manusia sebagai aspek penggerak utama perusahaan. Tanpa SDM, maka seluruh perencanaan, sumber modal kerja, peralatan strategi, dan lain sebagainya hanyalah menjadi sesuatu yang tidak berarti tanpa operator yang menggerakkannya. Untuk itu dibutuhkan tenaga – tenaga dari berbagai disiplin ilmu dan keterampilan untuk mengoperasikan seluruh sumber daya perusahaan tersebut. Maka sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan setiap kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dewasa ini, tingkat persaingan bisnis semakin ketat mengakibatkan perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya maka perusahaan di harapkan mampu menggunakan sumber daya manusia dengan baik dan benar. Dalam hubungan dengan semangat kerja Nitisemito (1996 : 121), menyatakan “bahwa suatu perusahaan yang mampu meningkatkan semangat dan gairah kerja karyawan, mereka akan memperoleh banyak keuntungan”. Maka penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan semangat kerja

karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Hasibuan (2003:94) menjelaskan bahwa "Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk prestasi kerja yang maksimal." Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh semangat kerja karyawannya. Waridin (2005:63) menyimpulkan bahwa "setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai". Bila perusahaan mampu meningkatkan semangat kerja karyawannya, maka perusahaan akan memperoleh banyak keuntungan.

Nitiseminto (1992:160) menerangkan bahwa karyawan yang mempunyai semangat kerja tinggi, maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, kerusakan akan dapat dikurangi, absensi akan dapat diperkecil, kemungkinan perpindahan karyawan dapat diperkecil seminimal mungkin.

Panggabean (2004:21) menyebutkan bahwa, banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja, beberapa diantaranya adalah "kondisi pekerjaan, rekan kerja, kompensasi, kepemimpinan dan lingkungan".

As'ad, (2000: 65 ) mendefenisikan lingkungan kerja adalah yang berkaitan dengan masalah kondisi fisik kerja yang meliputi : tata letak, jenis pekerjaan, waktu kerja, waktu istirahat serta kondisi non-fisik yang meliputi hubungan atasan dengan karyawan dan karyawan dengan karyawan .

Selanjutnya Soekanti (2000;6) menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan

perusahaan, apabila lingkungan kerja mereka baik pada akhirnya dapat menciptakan suasana semangat dalam bekerja.

Maka dapat di simpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya.

Nitiseminto, (1992:159) menyebutkan bahwa

lingkungan kerja yang dianggap kurang baik, artinya kurang terciptanya hubungan yang harmonis antara rekan dengan rekan, rekan dengan pimpinan bahkan pimpinan dengan pimpinan dapat menghambat semangat kerja karyawan, suasana kerja bahkan peralatan yang kurang mendukung.

Nitiseminto, (1992:186) menyatakan bahwa

faktor lingkungan kerja yang mendukung karyawan dalam bekerja seperti rekan kerja yang harmonis, suasana kerja yang nyaman serta adanya fasilitas yang mendukung dalam bekerja, maka dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

Sedarmayanti (2001:21) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Lingkungan kerja fisik.  
Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
2. Lingkungan kerja non fisik.  
Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Stan Kusen (1989:228) Menyatakan selain faktor lingkungan, masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan, salah satunya adalah kepemimpinan. Di dalam sebuah perusahaan, peran

seorang pemimpin sangat penting fungsinya. Hal ini dikarenakan seorang pemimpin adalah pemegang kendali organisasi, pemimpin organisasi selalu membuat keputusan, membuat rencana dasar dan pembentukan tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh pemimpin dan gaya kepemimpinannya dalam organisasi.

Lebih jelasnya Putong, (2010:42) menjelaskan gaya kepemimpinan merupakan cara yang di tunjukan oleh seorang pemimpin dalam menjalin suatu hubungan dan mempengaruhi bawahannya untuk bekerja sama secara sukarela dalam mengerjakan tugas-tugas yang berhubungan untuk tujuan dari perusahaan dan sukses tidaknya karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dapat di pengaruhi oleh gaya kepemimpinan atasannya.

Sedangkan Thoha, (2009:64) menyebutkan bahwa “gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat”. Dalam hal ini usaha menyelaraskan persepsi diantara orang yang perilakunya akan dipengaruhi menjadi amat penting. Jadi dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan, sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Dengan adanya lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan yang baik, dapat mendorong karyawan bersemangat dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan padanya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Selain itu juga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi/tuntutan karyawan merupakan perwujudan perhatian baik

perusahaan terhadap kebutuhan moril dan materil dalam diri karyawanya, sehingga disini diharapkan semangat karyawan akan semakin tinggi, tetap terpelihara, tidak hanya kepada karyawan yang bersangkutan tetapi juga keseluruhan karyawan dalam perusahaan tersebut.

Garuda Plaza Hotel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penginapan yang populer dikalangan wisatawan karena dekat dengan objek wisata religius serta memiliki lokasi yang strategis dekat dengan pusat kota Medan. Di Garuda Plaza Hotel, Bagian *Housekeeping* kepemimpinan dan lingkungan kerja diciptakan untuk mengatur karyawan dalam bekerja, berperilaku, dan menjadi pedoman bagi karyawan maupun perusahaan dalam memecahkan masalah baik didalam maupun diluar perusahaan. Dalimunte, (2011: 24) menyebutkan bahwa seorang pemimpin paling sedikit harus menjalankan 2 (dua) fungsi utama, supaya kelompoknya dapat dipimpin dengan efektif, yaitu:

1. Fungsi Pemecahan Masalah (*problem solving function*)  
Fungsi pemecahan masalah ini berhubungan dengan tugas atau pekerjaan yaitu memberikan jalan keluar, pendapat dan informasi terhadap masalah yang dihadapi kelompok.
2. Fungsi Sosial.  
Fungsi sosial ini berhubungan dengan kehidupan kelompok yaitu memberikan dorongan kepada anggota kelompok untuk mencapai tujuan dan menciptakan suasana kerja bagi kelompoknya.

Namun pada kenyataanya, kondisi saat ini di Bagian *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel masih terdapat permasalahan dalam hal kepemimpinan. Seperti terlalu banyaknya tugas yang di berikan, dimana pemimpin terkadang mengharuskan karyawan menyelesaikan suatu

pekerjaan disaat pekerjaan lain belum selesai dan kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan untuk sama-sama bertukar fikiran menyelesaikan masalah intern perusahaan.

Hal ini bertentangan dengan Fungsi pemimpin sebagai fungsi pemecahan masalah yang berhubungan dengan tugas atau pekerjaan yaitu memberikan jalan keluar, pendapat dan informasi terhadap masalah yang dihadapi kelompok. Maka untuk menciptakan suasana kerja yang baik, tentunya komunikasi yang baik juga harus selalu berjalan dengan baik antara pimpinan dengan bawahannya.

Selain gaya kepemimpinan, faktor berikutnya yang cukup berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja fisik yang merupakan segala sesuatu yang berada disekitar karyawan saat bekerja dan lingkungan kerja non fisik yang merupakan lingkungan yang terjadi dari hubungan manusiawi antara karyawan dengan atasan, rekan kerja ataupun bawahan.

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya, Sedarmayanti (2001:21) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Lingkungan kerja fisik  
Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
2. Lingkungan kerja non fisik.  
Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Lingkungan kerja fisik yang terdapat di Bagian *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan tidak terlihat mengalami permasalahan, hal ini di karenakan Garuda Plaza Hotel Medan sangat memperhatikan keseluruhan sarana dan prasarana kerjanya yang di gunakan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Lingkungan kerjanya ini dapat meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan serta rasa aman dalam melakukan pekerjaannya. Di Bagian *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan Fasilitas-fasilitas bagi para karyawan dalam menjalankan pekerjaannya di perhatikan sedemikian rupa seperti tersedianya peralatan pekerjaan yang lengkap dan terawat, tempat istirahat maupun ibadah serta pencahayaan yang baik serta gedung yang nyaman sudah sangat mendukung karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Selanjutnya lingkungan kerja non fisik, yang ada di Bagian *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel. Saat ini lingkungan kerja non fisik yang terdapat di Garuda Plaza Hotel Medan penuh dengan persaingan yang sangat ketat antar individu. Para karyawan selalu ingin mendapat perhatian yang lebih terhadap atasan sehingga beberapa karyawan terlihat kurang nyaman dengan lingkungan kerja non fisik yang ada di perusahaan, karena sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya lingkungan kerja non fisik terjadi karena hubungan manusiawi karyawan tempat ia bekerja dan manusia merupakan makhluk yang unik, karena setiap manusia memiliki ciri dan karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya.

Tentunya masalah-masalah tersebut berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang di bebaskan padanya. Menurunnya semangat kerja karyawan dapat di lihat pada tabel absensi berikut :

**Tabel 1.1 Absensi Karyawan di Departemen *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel pada Triwulan Pertama Dan Kedua Tahun 2015**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Alpa	Jumlah absensi
1	Januari	88	1	3	3	7
2	Februari	88	2	7	1	10
3	Maret	88	2	6	5	13
4	April	88	3	4	9	16
5	Mei	88	2	6	8	16
6	Juni	88	4	3	11	18

Sumber:HRD Garuda Plaza Hotel Medan, 2015

Berdasarkan data tersebut maka dapat diketahui bahwa tingkat absensi karyawan pada departemen *Housekeeping* di Garuda Plaza Hotel masih cukup tinggi. Hal itu dapat di lihat pada bulan pertama periode triwulan tahun 2015, karyawan yang alpa atau tanpa keterangan sebanyak 3 orang dan pada bulan februari menurun menjadi 1 orang akan tetapi izin tidak masuk kerja bertambah sebanyak 7 orang dan selanjutnya pada bulan maret dimana karyawan yang alpa atau tidak masuk kerja meningkat menjadi 5 orang, 6 izin dan 2 orang sakit. Dan selanjutnya terus meningkat hingga triwulan kedua pada tahun 2015.



Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan salah satu indikator semangat kerja yaitu tingkat absensi karyawan pada departemen *Housekeeping* di Garuda Plaza Hotel masih menunjukkan semangat kerja yang rendah yang dapat di akibatkan oleh lingkungan kerja karyawan non fisik dan gaya kepemimpinan yang ada di perusahaan tersebut yang kurang mendukung aktifitas karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan?
2. Seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan?
3. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja non fisik dan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan untuk menghindari ketidakjelasan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi

permasalahan dalam penelitian ini pada pengaruh lingkungan kerja non fisik dan gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan pada Bagian *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan?
2. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan?
3. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan *Housekeeping* Garuda Plaza Hotel Medan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai lingkungan kerja non fisik, gaya kepemimpinan dan semangat kerja karyawan secara teoritis maupun aplikasinya di lapangan.

### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan yang bermanfaat dan tambahan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan.

### 3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang Sumber Daya Manusia khususnya mengenai lingkungan kerja non fisik dan gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan.