

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata pada era globalisasi seperti saat ini telah terbukti mampu memberikan dampak positif dengan adanya perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Fenomena yang terjadi di Indonesia khususnya adalah persaingan yang terjadi hampir pada semua bidang usaha sehingga perusahaan menuntut pimpinan dan karyawan untuk selalu meningkatkan produktivitas kerja mereka atau hasil yang dicapai oleh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan baik tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek. Begitu juga dengan usaha dibidang perhotelan dimana usaha ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat Indonesia khususnya di Bukittinggi yang merupakan kota wisata.

Kota Bukittinggi merupakan kota yang ekonominya di dongkrak oleh sektor pariwisata, karena di Bukittinggi terdapat banyak objek wisata. Objek wisata di Bukittinggi mulai dari wisata alam, budaya, religi, dan sejarah. Sebagian pendapatan kota Bukittinggi berasal dari pariwisata, karena kota Bukittinggi di datangi wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu industri yang berkembang pesat di Bukittinggi adalah industri perhotelan. karena pada dasarnya hotel adalah salah satu kebutuhan bagi setiap kalangan, baik kalangan swasta maupun pemerintah. Dalam bidang pariwisata, industri perhotelan juga sangat dibutuhkan, karena hotel adalah salah satu penunjang pariwisata disuatu daerah.

Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya.

Menurut **(Sulistiyono, 2011)** “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Hotel tidak akan berjalan tanpa adanya peran dari sumber daya manusia.

Kharisma Hotel adalah hotel bintang dua (**) yang terletak di Jalan Sudirman No. 57, Guguk Panjang, Bukittinggi, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki departmen yang menunjang berjalannya hotel tersebut dengan baik. Departmen – departemen tersebut yaitu: *front office department, food and baverage department, marketing department, housekeeping department, human resource department, accounting department*, dan *engineering department*. Hotel ini memiliki 50 kamar yang terdiri dari, 1 *Kharisma suite*, 5 *Kharisma room*, 5 *Kharisma suite* dan 13 kamar *Super Deluxe*, 21 *Deluxe* 5 *Deluxe Promo*, 2 *Single room*, *Kharisma restaurant*, *Kharisma meeting room*. Menurut **(Simamora, 2017)** “Manajemen Sumber daya manusia (*Human Resources Management*) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilain, pemberi balsa jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan. Sumber daya manusia yang ada di hotel tersebut memiliki satu tujuan, yaitu berkeinginan agar hotel tersebut mengalami peningkatan pendapatan dari waktu ke waktu.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan keberhasilan suatu organisasi. Organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Organisasi dikatakan berhasil apabila dapat menarik perhatian atas kelebihan yang dimilikinya dibandingkan dengan organisasi lain. Sedangkan manajer yang berhasil adalah manajer yang mampu melihat sumber daya yang mampu dikelola sesuai dengan kebutuhan bisnis. Perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik demi kemajuan perusahaan, keberhasilan dalam proses perusahaan ditentukan oleh tercapainya tercapainya hasil kinerja yang baik oleh karyawan (Nurandini, 2014).

Sumber daya manusia dikatakan produktif, apabila mempunyai disiplin dan produktivitas kerja tinggi serta dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat waktu. Untuk itu sudah seharusnya jika perusahaan melakukan perencanaan atau upaya-upaya yang bertujuan meningkatkan produktivitas kerja dengan berbagai cara, diantaranya seperti pelatihan kerja dan penyediaan lingkungan kerja yang baik. Adanya perencanaan yang baik mengenai sumber daya manusia, maka diharapkan adanya peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Peningkatan produktivitas karyawan membutuhkan manajemen yang baik dalam memaksimalkan hasil yang dicapai dengan kemampuan dasar manusia melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang akan membentuk kerja sama dalam organisasi. Keberhasilan suatu organisasi bergantung pada produktivitas yang dimiliki baik secara perorangan ataupun tim dalam organisasi tersebut.

Pengertian Produktivitas menurut (**Daryanto, 2012**), Produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan atau jasa yang diproduksi) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi, dan sebagainya) untuk menghasilkan hasil tersebut.

Dari pemahaman diatas dapat dikatakan bahwa produktivitas menyentuh berbagai aspek dalam diri manusia seperti sikap, mental, etika dan keahlian sehingga dapat dijadikan sebagai pendorong dalam meningkatkan mutu untuk menjadi lebih baik setiap harinya. Produktivitas merupakan faktor yang sangat penting untuk kelangsungan perusahaan karena merupakan faktor kunci untuk dapat melakukan perbaikan setiap hari dan hanya tenaga kerja yang dapat meningkatkan produktivitas.

Selain itu dibutuhkan rasa nyaman dalam aktivitas produksi yang tercipta dari sebuah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memacu produktivitas kerja karyawan yang tinggi. Lingkungan kerja adalah situasi atau kondisi yang ada dalam lingkungan pekerjaan itu sendiri seperti bagaimana perlakuan dari atasan, rekan kerja, penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dan sebagainya. (**Nisa, 2018**) Lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu tempat kerja, kesesakan dan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara atasan.

Produktivitas juga dipengaruhi oleh budaya suatu organisasi, Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat (**Riadi, 2014**). Demikian pula sebaliknya jika budaya organisasi buruk akan memberikan hasil kerja yang tidak optimal.

Lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memacu produktivitas kerja karyawan yang tinggi. Lingkungan kerja yang kondusif akan dapat tercipta apabila terdapat hubungan kerjasama yang baik antar individu dari semua elemen dalam organisasi dengan tidak memandang secara subyektif dan melihat dengan berbagai pertimbangan dalam keadilan.

Lingkungan kerja dibagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja lebih dititik beratkan pada keadaan fisik tempat kerja karena dengan tidak adanya gangguan dalam lingkungan bekerja maka karyawan akan dapat bekerja dengan baik. Dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang terdapat disekeliling karyawan yang dapat dilihat dan dirasakan kemudian memberikan efek samping baik negatif maupun positif terhadap hasil dari pekerjaan.

Bukan hanya lingkungan kerja dan budaya organisasi saja yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan, namun juga dibutuhkan sebuah rasa ketaatan dalam memenuhi target produksi sehingga tercapai target yang dibutuhkan sebuah perusahaan. Selain ketaatan dalam pemenuhan target produksi ada ketaatan lain, disini ketaatan dalam bergama atau disebut dengan Religiusitas.

Menurut (**Ghufron, 2012**) religiusitas berasal dari kata religi dalam bahasa Latin “religio” yang akar katanya adalah religure yang berarti mengikat. Dengan demikian, mengandung makna bahwa religi atau agama pada umumnya memiliki aturan-aturan dan kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh pemeluknya. Kesemuanya itu berfungsi mengikat seseorang atau sekelompok orang dalam hubungannya dengan Tuhan, sesama manusia, dan alam sekitarnya.

Religiusitas adalah sebuah ekspresi spiritual seseorang yang berkaitan dengan sistem keyakinan, nilai, hukum yang berlaku dan ritual (**Daryanto, 2012**). Religiusitas merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu di dalam hati, getaran hati nurani pribadi dan sikap personal (**Richard, 2017**). Hal serupa juga diungkapkan oleh Glock & Stark mengenai religiusitas yaitu sikap keberagamaan yang berarti adanya unsur internalisasi agama ke dalam diri seseorang.

Menurut (**Simamora, 2017**) mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistem yang menembus nilai-nilai, keyakinan, dan norma yang ada di setiap organisasi. Kultur organisasi dapat mendorong atau menurunkan efektifitas tergantung dari sifat nilai-nilai, keyakinan dan norma-norma yang dianut.

Menurut (**Ghufron, 2012**) budaya organisasi merupakan kumpulan nilai-nilai yang membantu anggota organisasi memahami tindakan yang dapat diterima dan mana yang tidak dapat diterima dalam organisasi.

Dari pemaparan tersebut dapat menjadi penelitian yang baru dengan asumsi bahwa *religiusitas* individu menjadi *moderating variable* ekspektasi bagi *variable* motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja

karyawan. Berikut adalah data tingkat hunian yang diperoleh dari Kharisma Hotel dari tahun 2015- tahun 2019 :

Tabel 1.1
Tingkat Hunian Kamar Kharisma Hotel 5 Tahun Terakhir

Tahun	Tingkat hunian (%)
2015	68,5%
2016	78,1%
2017	66,5%
2018	63,3%
2019	50,9%

Sumber : Front Office Kharisma Hotel Maret 2020

Berdasarkan data pada tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat hunian di Kharisma hotel yang tinggi pada tahun 2016 sebesar 78,1%. Tingginya tingkat hunian di tahun tersebut karena adanya libur nasional natal dan tahun baru. Sedangkan untuk tahun-tahun selanjutnya tingkat hunian berkisar dari 50% sampai dengan 68% pada tahun 2015 sampai tahun 2019.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Produktifitas Kerja dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating di Kharisma Hotel Bukittinggi**

1.2 Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah memberikan gambaran bahwa produktivitas kerja karyawan merupakan harapan yang sangat penting bagi perusahaan dalam rangka menciptakan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat diidentifikasi masalah masalah sebagai berikut :

1. Produktivitas kerja karyawan yang masih kurang maksimal
2. Kurangnya keterampilan karyawan
3. Keahlian tenaga kerja masih sangat dibutuhkan
4. Pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik masih diperlukan.
5. Produktivitas pelayanan yang belum maksimal

1.3 Batasan Masalah

Adanya batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian ini dimaksudkan untuk lebih memfokuskan penelitian terhadap masalah yang diteliti, sehingga dapat lebih bermanfaat. Adapun batasan masalah tersebut adalah Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Produktivitas Kerja melalui Religiusitas pada Kharisma Hotel

1.4 Rumusan Masalah

Dari pemaparan dari latar belakang tersebut, maka dapat diperoleh rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi?

2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap produktivitas kerja pada karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja dengan religiusitas sebagai variabel moderating pada karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi?
5. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap produktivitas kerja dengan religiusitas sebagai variabel moderating pada karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Produktivitas Karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating pada Karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi.

5. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Produktivitas Kerja dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating pada Karyawan Kharisma Hotel Bukittinggi.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

1. Memberi kesempatan untuk menerapkan teori sumber daya manusia secara langsung atau dilapangan.
2. Memberi kemampuan dalam melakukan penelitian, sehingga memberikan pengalaman serta ilmu bagi peneliti dan juga menjadi bahan perbandingan bagi peneliti untuk implementasi teori ke dalam praktek manajemen.

2. Bagi Kharisma Hotel Bukittinggi

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam mempertimbangkan Lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan
2. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pihak, baik untuk pimpinan dan manajemen organisasi dalam mengembangkan produktivitas karyawan sehingga karyawan dapat bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pekerjaan yang akan mendingirkan tercapainya visi dan misi perusahaan.

3. Diharapkan bisa dijadikan sebagai tambahan referensi bagi perusahaan ketika perusahaan melakukan pembaharuan program untuk kemajuan perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia.