

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Takengon merupakan sebuah dataran tinggi Tanah Gayo yang berlokasi di sebuah Kabupaten Aceh Tengah. Kota Takengon merupakan salah satu kota wisata yang populer di Aceh, pemerintah Kota Takengon melakukan pembangunan dengan berbagai bidang dan salah satunya yaitu realisasi pembangunan industri pariwisata karena kota Takengon merupakan salah satu kota tujuan bisnis dan wisata dari berbagai daerah baik lokal maupun mancanegara. Salah satu industri yang sedang berkembang pesat saat ini adalah industri perhotelan, karena pada dasarnya Hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan swasta maupun pemerintah.

Kota Takengon terletak di sebelah barat Danau Laut Tawar, yang jaraknya \pm 330 km dari ibu kota Takengon Provinsi Aceh yaitu Kota Banda Aceh dengan ketinggian \pm 1200 mdpl. Kota Takengon merupakan salah satu Kota Tua di wilayah Dataran Tinggi Tanah Gayo. Kota Takengon merupakan ibu Kota Kabupaten Aceh tengah yang berdampingan dengan Kabupaten Bener Meriah, Kota yang berhawa sejuk dingin dengan keindahan panorama danau laut tawar. Bukan saja keindahan alam dan dananya, tetapi juga terdapat beberapa tempat wisata seperti : Pantan Terong, Bur Telege, Dermaga, dan Goa Putri Pukes. Dimana beberapa tempat wisata tersebut yang menjadi daya tarik wisatawan datang ke Kota Takengon, 'selain itu kota Takengon yang

lebih dikenal dengan sebutan Tanoh Gayo karena populasi penduduknya paling besar merupakan Suku Gayo'. (Amanda & Arizka, 2017)

Grand Renggali Hotel, sebagai salah satu hotel terkemuka di Takengon, berperan penting dalam mendukung industri pariwisata di kawasan Aceh Tengah. Namun, keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kinerja pegawai yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. Dalam beberapa tahun terakhir, manajemen hotel menghadapi berbagai tantangan terkait kinerja pegawai yang cenderung fluktuatif, seperti tingkat keluhan tamu yang meningkat dan rendahnya pencapaian target operasional. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Pegawai yang disiplin cenderung lebih konsisten dalam menjalankan tugas, mematuhi peraturan, serta menjaga ketepatan waktu dalam pelayanan. Namun di sisi lain lingkungan kerja yang kondusif juga menjadi elemen penting. Lingkungan kerja yang nyaman, baik secara fisik maupun non fisik, dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai. Grand Renggali Hotel Takengon adanya pegawai yang meskipun memiliki tingkat disiplin tinggi masih menunjukkan penurunan produktivitas. Selain itu terdapat indikasi bahwa kondisi lingkungan kerja seperti fasilitas yang kurang memadai dan hubungan antar pegawai yang kurang harmonis turut memengaruhi kinerja mereka. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Grand Renggali Hotel Takengon, guna

memberikan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan seseorang yang dipekerjakan di sebuah organisasi atau instansi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai suatu keberhasilan pada organisasi atau instansi. Menurut Ajabar (2020) sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi organisasi dalam menjalankan tujuan.

Sumber daya manusia (SDM) secara global adalah ilmu yang mempelajari cara menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global untuk mencapai tujuan perusahaan tanpa memandang batasan antar wilayah maupun antar negara. Globalisasi melahirkan gaya hidup baru yang selalu memacu setiap orang untuk berkompetisi dan bersaing menciptakan perubahan. Era global memberikan tantangan baru tidak terkecuali pada bidang pendidikan dimana tantangan tersebut berupa tuntutan untuk menghasilkan output yang berkualitas. Meraih tujuan jangka panjang di era global, individu dituntut untuk mempunyai keinginan, hasrat, semangat, antusiasme, ketekunan, ketahanan, serta konsistensi. SDM juga perlu memiliki kemampuan berinterpersonal skill yang baik agar mampu berinteraksi dengan semua orang, sehingga dapat mengembangkan diri. Globalisasi merupakan era dimana seluruh dunia mengikuti perkembangan yang melibatkan kecanggihan teknologi, khususnya SDM harus lebih peka dalam menghadapi perkembangan agar

tidak tertinggal bahkan sampai tenggelam dalam kemajuan zaman (Anas, 2022).

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia hingga saat ini masih tergolong rendah. Data BPS menunjukkan bahwa tenaga kerja di Indonesia masih didominasi oleh tamatan SD ke bawah (tidak/belum pernahsekolah/belumtamatSD/tamatSD), yaitusebesar39,10%.Tenaga kerjadengan pendidikan terakhir SMP sebesar 18,23%, SMA 18,23%, dan SMK sebesar 11,95%. Sementara tenaga kerja dengan pendidikan akhir diploma I/II/III dan universitas hanya sebesar 12,60% (BPS, 2022).

Sumber Daya Manusia (SDM) di Aceh saat ini kualitas SDM tergolong rata/tinggi sesuai dengan data kepegawaian tahun 2022, terlihat dari pendidikan yang mendominasi adalah tingkatan sarjana (S1) yaitu sebanyak 60,66%. Kemudian disusul oleh tingkat Pasca Sarjana (S2)yaitu sebanyak22,95%. Sekolah menengah atas (SMA) 7,38%, dan D III sebanyak 5,74%. Dari kondisi diatas dapat terbaca bahwa sumber daya manusia (SDM) dikategorikan sangat baik, karena pencapaian terhadap perjajanjiankinerjatelah ditetapkanmencapai 90,1%,karenamenunjukkan bahwa semakin besar realisasi menunjukkan kinerja semakin baik danjika semakin kecil realisasi maka kinerja semakin buruk (BPSDMA, 2020).

Salah satu yang mendorong kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin kerja adalah kemauan dan kepatuhan untuk bertindak laku sesuai dengan peraturan yang ada di instansi yang bersangkutan. Seorang karyawanapakahtetaptinggalataumeninggalkanorganisasidanmencari

pekerjaan baru dipengaruhi oleh komitmen organisasi, dengan adanya komitmen maka karyawan mempunyai ikatan erat dengan perusahaan serta dapat membuat karyawan menjadi loyal dengan perusahaan sehingga karyawan memiliki prestasi kerja yang baik (Agustini, 2019).

Lingkungan kerja ini sendiri terdiri atas fisik dan nonfisik yang melekat dengan karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan dan usaha pengembangan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang segar, nyaman, dan memenuhi standar kebutuhan layak akan memberikan kontribusi terhadap kenyamanan karyawan dalam melakukan tugas. Lingkungan nonfisik yang meliputi keramahan sikap para karyawan, sikap saling menghargai di waktu berbedapendapat, danlainsebagainya, adalahsyarat untuk terus membena kualitas kinerja mereka secara terus-menerus.

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang diraih oleh seseorang. Kinerja merupakan tolak ukur kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan merupakan kewajiban karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan yang dilakukan berdasarkan kemampuannya yang sesuai dengan target perusahaan (Astuti, 2019).

Grand Renggali Hotel Takengon merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan, yang berlokasi di tepi Danau Lut Tawar. Grand Renggali Hotel Takengon menjadi pilihan tempat bagi

tamu yang menginginkan sensasi damai dan harmonis, view danau langsung terlihat saat kita ingin membuka jendela, hotel juga memiliki taman yang arsih, sejuk, dan menyunguhkan panorama alam yang indah. Hotel tersebut memiliki 89 kamar. menarik dari Hotel ini merupakan Hotel yang pertama kali didirikan di kota Takengon, Hotel Renggali juga sudah berkelaborasi dengan Parkside Hotel. Dimana jika kamar Hotel penuh maka karyawan Hotel Renggali akan menghubungi karyawan Parkside Hotel.

Kegiatan usahanya sendiri beroperasi mencakup berbagai spesialis, termasuk dalam pelayanan makanan, penginapan, tempat konferensi dan lainnya. Layanan ini tersedia baik pengunjung umum maupun penghuni komunikasi dimana mereka tempati. Grand Renggali Hotel Takengon berada di wilayah Kota Takengon yang strategis. Di wilayah Kota Takengon terdapat banyak hotel lainnya, dengan adanya Hotel lain maka terdapat persaingan yang ketat dalam memberikan pelayanan yang baik untuk menarik minat tamu Hotel. Sebagai perusahaan yang mengedepankan pelayanan jasa maka dibutuhkan sumber daya manusia yang terampil serta memiliki kemampuan yang dapat mewujudkan tujuan perusahaan.

Bedasarkan survei awal yang penulis lakukan pada tanggal 2 Juli 2024 diperoleh data Grand Renggali Hotel Takengon berjumlah pegawai sebanyak 45 orang data tahun 2024.

Pihak HRD Grand Renggali Hotel Takengon telah membuat penilaian kinerja kepada para pegawai. Data yang diambil oleh peneliti

adalah data tahun 2023 di karenakan data tahun 2024 belum dilakukan evaluasi/perbaikan kembali oleh HRD karena pada tiap pebaikan dilakukan pada akhir penutup tahun. Data yang diolah berdasarkan hasil penilaian dari setiap pegawai yang kemudian dirata-ratakan dari bagian masing-masing yang telah di berikan jabatan sehingga dapat memudahkan dalam menghitung total nilai yang didapatkan dan pencapaian nilai kinerja pada setiap bagian jabatan Grand Renggali Hotel. Dari hasil penilaian kinerja pegawai tersebut didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekap Laporan Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Bagian
Operasional Pada Grand Renggali Hotel Takengon 2023

Departemen	Jumlah Pegawai	Rata-rata Nilai Aspek Pekerjaan	Rata-rata Nilai Aspek Perilaku	Total Rata-rata Hasil Pekerja	Kategori Pekerja
Engineering	6	1,68	1,14	2,82	ME
Front Office	5	1,77	1,21	2,98	ME
Housekeeping	9	1,83	1,08	2,91	ME
F&B Product	11	1,64	1,24	2,88	ME
F&B Service	9	1,52	1,32	2,84	ME
TOTAL	40	8,44	5,99	14,43	

Sumber: Data tahun 2023 oleh HRD Grand Renggali Hotel Takengon

Keterangan nilai kinerja pegawai Operasional Grand Renggali Hotel Takengon memiliki dua bagian yaitu sebagai berikut:

1. Memiliki nilai yang cukup baik dalam melakukan kinerja kepada konsumen / pengunjung, membersihkan kamar, memberi pelayanan yang baik.

2. Memiliki nilai yang sebaliknya yang dimana keterlambatan kerja, lama memberi pelayanan kepada konsumen, telat membersihkan kamar dan lama merespon konsumen saat ingin memesan kamar.

Berdasarkan keterangan diatas, HRD Grand Renggali Hotel Takengon menerapkan penilaian pegawai yang dimana di bagi menjadi dua bagian yaitu nilai aspek kerja pegawai dan nilai aspek perilaku pegawai dan yang dimana aspek kerja di beri dengan tingkat penilaian 70% sedangkan aspek perilaku diberikan dengan tingkat penilaian 30%.

Aspek kinerja berbeda-beda dilihat dari jabatannya, meskipun berbeda tetapi terdapat poin penilaian yang sama. Poin yang berbeda yaitu bagaimana dia menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur), sedangkan poin yang penilaian sama yaitu cara pelayanan terhadap tamu. Kemudian aspek perilaku dilihat dari kepedulian, kompetensi dan kredibilitas pegawai tersebut. Berdasarkan penilaian kinerja pegawai di atas didapat bahwa secara keseluruhan hasil kinerja setiap pegawai bagian operasional pada Grand Renggali Hotel Takengon setelah dilakukan penghitungan keseluruhan secara total mencapai nilai 14,43 yang berarti sangat memenuhi harapan. Maka pihak manajemen harus mempertahankan kinerja pegawai tersebut, bahkan harus bisa meningkatkan kinerja pegawai lebih baik lagi. Tetapi untuk meningkatkan kinerja pegawai terdapat juga beberapa permasalahan

yang harus di perhatikan yaitu mengenai prosedur, pegawai selalu berusaha menjalankan prosedur yang telah di atur tidak ada pegawai yang tidak menjalankan prosedur. Jika prosedur tidak dijalankan dengan baik maka akan berdampak pada kinerja pegawai tersebut.

Namun apakah usaha yang dilakukan pihak manajemen dari disiplin kerja dan lingkungan kerja di Grand Renggali Hotel Takengon telah dilakukan dengan baik dan bisa juga menjaga kinerja pegawai lebih tinggi mengingat persaingan di bidang ini begitu ketat dengan di tandai banyaknya Hotel yang berdiri untuk memperhatikan pegawai nya agar memaksimalkan serta memberikan pelayanan yang baik pada tamu Hotel.

Untuk mengetahui disiplin kerja dan lingkungan kerja di Grand Renggali Hotel Takengon, dilakukan prasurvei terhadap 20 orang pegawai hotel.

Tabel 1.1
Hasil Prasurvei Awal

No.	Pertanyaan	Ya		Tidak		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%
1.	Apakah anda mematuhi peraturan kedisiplinan di Hotel?	18	90%	2	10%	20	100%
2.	Apakah lingkungan kerja di hotel ini menciptakan hubungan yang harmonis terhadap sesama pegawai?	12	60%	8	40%	20	100%
3.	Apakah anda puas dengan						

	kinerjapekerjaananda?	16	80%	4	20%	20	100%
4.	Menurut anda apakah kebersihanlingkunganhotel diperhatiakn?	15	75%	5	25%	20	100%
5.	Pegawaihotelapakahselalu hadir tepat waktu sesuai jadwal kerja?	18	80%	2	10%	20	100%

Berdasarkan hasil prasurvei awal diketahui bahwa sebanyak 18 responden merupakan seorang yang mematuhi kedisiplinan sedangkan 2 responden lainnya merupakan sebaliknya. Sebanyak 12 responden memiliki hubungan yang baik terhadap pegawai sedangkan 8 responden menjawab yang sebaliknya. Sebanyak 16 responden sangat puas terhadap kinerja yang telah dilakukannya sedangkan 4 responden menjawab dengan sebaliknya. Kemudian 15 responden menjawab kebersihan hotel sangat di perhatikan agar para tamu tertarik sedangkan 5 responden sebaliknya. Dan selanjutnya sebanyak 18 responden mengatakan tepat waktu dalam kehadiran kerja tiap harinya sedangkan 2 responden menjawab keterlambatan hadir dalam bekerja.

Menurut keterangan HRD Grand Renggali Hotel Takengon pihak Hotel telah menerapkan tata tertib untuk para pegawai yang harus di patuhi oleh semua pegawai seperti menggunakan seragam dan aturan tata rias wajah. Mengingat sebagai pegawai Hotel mengedepankan pelayanan jasa oleh karena itu pegawai harus memiliki penampilan yang baik. Kondisi disiplin kerja di Grand Renggali Hotel Takengon jika pegawai melanggar aturan maka akan diberitindakan secara

verbal terlebih dahulu, kemudian jika teguran secara verbal tidak efektif maka akan diberikan teguran secara tertulis atau surat peringatan. Sejauh ini pegawai Grand Renggali Hotel Takengon masih ada yang melanggar aturan yaitu seperti tidak memakai *name tag*, *potongan rambut*, dan *tata rias wajah* dan masih di ingatkan secara verbal kepada pegawai yang melanggar aturan. Grand Renggali Hotel Takengon memiliki peraturan jam kerja juga yang dimana Shift Pagi mulai jam 07.30 - 16.30, Shift Siang pukul 16.30-23.00, dan sedangkan Shift Malam dimulai pukul 23.00 – 07.30 dan setiap pegawai harus mengikuti tiap shift yang telah diatur atau ditentukan oleh pihak Hotel.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Grand Renggali Hotel Takengon”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Adakah Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Grand Renggali Hotel Takengon
2. Adakah Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Grand Renggali Hotel Takengon
3. Adakah Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja pegawai Pada Grand Renggali Hotel Takengon.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja pegawai Pada Grang Renggali Hotel Takengon.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja pada Grand Renggali Hotel Takengon
- b. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Grand Renggali Hotel Takengon

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai pengetahuan tentang pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi perusahaan dan organisasi kepada pegawai dalam menetapkan kebijakan motivasi kerja dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.