

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek fundamental dalam setiap organisasi yang bertujuan untuk mengelola karyawan secara efektif dan efisien. Dalam era persaingan global yang semakin, peran manajemen sumber daya manusia menjadi kunci keberhasilan sebuah perusahaan. Kualitas sumber daya manusia yang unggul sangat diperlukan untuk mendukung kinerja karyawan dan mendorong kemajuan perusahaan secara keseluruhan, seperti yang dikemukakan Hasibuan (2023) bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan gabungan antara ilmu dan seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja, tujuannya untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan kontribusi yang efektif dan efisien terhadap pencapaian tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Kinerja adalah hasil atau prestasi yang diraih oleh individu atau kelompok dalam usaha mencapai tujuan organisasi (Ajabar, 2020). Kinerja adalah pencapaian yang diraih seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya, dimana karyawan tersebut memanfaatkan seluruh kemampuan dan pengetahuannya, untuk tenaga kerja yang berbasis kompetensi, kinerja diukur berdasarkan kemampuan, keterampilan, dan sikap yang ditunjukkan setiap kali mereka menjalankan tugas (Fauzi & Nugroho, 2020). Kinerja merupakan indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana seorang karyawan berhasil memenuhi tuntutan dan harapan yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik mencerminkan kontribusi positif dari seorang karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja karyawan yang buruk dapat membuat masalah yang tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berpengaruh pada keseluruhan organisasi/perusahaan. Karyawan yang tidak dapat memberi performa yang diharapkan, akan memiliki dampak salah satunya ialah menurunnya produktivitas. Karyawan yang tidak bisa memberi hasil kerja yang memuaskan akan memberikan efek ke efisiensi dan output kerja, yang pada akhirnya dapat membuat bisnis terhambat atau bahkan tidak berkembang. Maka penting untuk memahami faktor-

faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, sebuah perusahaan dapat mencapai tujuan jika memiliki karyawan dengan kinerja yang baik, untuk mendapatkan kinerja yang baik diperlukan adanya pemenuhan faktor-faktor yang dapat memengaruhi atau menunjang terciptanya kinerja yang baik. Perusahaan yang akan penulis teliti dalam penelitian ini adalah *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta, sebagai salah satu penyedia akomodasi terkemuka di Jakarta, yang menawarkan pengalaman tinggal yang nyaman bagi para tamu, baik wisatawan domestik maupun internasional. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi kualitas layanan di *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta. Dalam era persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, kemampuan untuk memberikan layanan yang memuaskan menjadi sangat penting untuk mempertahankan dan menarik pelanggan.

Sebagai perusahaan akomodasi yang telah mendapatkan *CHSE Certified:8.3/10* yakni telah mendapatkan sertifikasi sebagai usaha pariwisata yang telah memenuhi standar SNI 9042:2021, serta memiliki fasilitas yang sangat lengkap diantaranya *gym & sauna, kolam renang, lapangan tenis, lapangan squash, lapangan basket, massage, mini jogging track*. Lengkapnya fasilitas yang dimiliki *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta bertujuan untuk memastikan pelayanan yang optimal bagi para pelanggan, dan diharapkan dapat mencapai tujuan perusahaan yakni menjadi akomodasi yang diminati oleh masyarakat luas, baik wisatawan domestik maupun internasional.

Namun untuk mencapai hal tersebut, tidak hanya lengkapnya fasilitas saja yang menjadi penting tetapi kinerja karyawan yang baik dan optimal menjadi nilai penting untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Dalam pengumpulan data awal penelitian, penulis melakukan wawancara terhadap Manajer *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta dan penulis mendapatkan data berupa kinerja karyawan di perusahaan tersebut, dimana dapat diketahui bahwa kinerja karyawan menunjukkan hasil yang cenderung kurang optimal.

Tabel 1.1
Data Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Periode 2021-2023

KEY PERFORMANCE INDICATOR BATAVIA APARTMENTS SERVICED RESIDENCES				
KPI	TARGET	2021	2022	2023
<i>Percentage of rooms occupied and serviced</i>	100%	61,67%	78,86%	66,68%
<i>Number of rooms cleaned per day</i>	100%	90,56%	98%	98%
<i>Excelent service</i>	100%	81,42%	78,21%	76,62%
<i>Upselling revenue</i>	100%	53,57%	54,51%	49,49%
<i>Perfect attendant</i>	100%	79,60%	82,10%	80,60%
Average		73,36%	78,34%	74,28%

Sumber: Data Internal *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta

Dari tabel 1.1, terlihat bahwa *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta memiliki lima indikator utama dari kinerja dengan target 100% di setiap indikatornya. Terlihat pada tabel bahwa performa terbaik yaitu di tahun 2022 dengan rata-rata 78,34%, sementara di tahun 2021 mencatatkan rata-rata terendah yaitu 73,36%, dan terjadinya penurunan di tahun 2023 dengan rata-rata 74,28%. Dengan hal ini diketahui bahwa *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang memiliki fasilitas lengkap, tetapi terdapat kinerja karyawan yang kurang optimal dan jelas akan memengaruhi tujuan perusahaan tersebut.

Ada berbagai cara yang dapat dilakukan oleh sebuah instansi untuk meningkatkan kinerja karyawan, antara lain dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, menyediakan fasilitas yang memadai, serta menjaga hubungan baik antar karyawan, dan lain-lain (Yuliana & Mahrizal, 2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu alat yang penting untuk mengelola kinerja karyawan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan (Kusumaningrum, 2019). Menurut Harwindito & Khairulizza (2021) dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), karyawan dapat mempertahankan konsistensi dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Selain itu,

mereka akan lebih memahami peran dan tanggung jawab masing-masing, karena SOP telah menjelaskan secara rinci tugas yang harus dilaksanakan setiap individu.

Standar operasional prosedur (SOP) dianggap efektif jika dapat meningkatkan efisiensi kinerja, menjaga konsistensi, mempermudah proses pengawasan, serta berfungsi sebagai panduan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas mereka. Damayanti et al. (2023) mengemukakan jika SOP diimplementasikan dengan efektif, perusahaan akan mencapai efisiensi dalam menjalankan operasionalnya, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mempertahankan reputasi dan kualitas perusahaan. Dengan adanya standar operasional prosedur (SOP), diharapkan pegawai dapat meminimalkan kesalahan serta meningkatkan efisiensi kerja mereka, yang tentunya akan berkontribusi pada peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ganggarini et al. (2023) mendukung hal tersebut dengan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari SOP terhadap kinerja karyawan di Puri Saron Hotel Lovina. Penelitian lainnya yang dilakukan Lamondjong et al. (2022) di Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian terdahulu yang secara khusus mengeksplorasi hubungan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan dalam konteks industri perhotelan dan apartemen masih sangat terbatas, maka penelitian ini mengkaji pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan pada industri tersebut.

Selain SOP, faktor motivasi juga memainkan peran penting dalam mendorong kinerja karyawan. Kebutuhan untuk memahami dan mengoptimalkan motivasi menjadi semakin mendesak seiring dengan tuntutan produktivitas dan kesejahteraan yang terus meningkat dalam masyarakat modern. Motivasi merupakan dorongan, usaha, dan keinginan yang muncul dari dalam diri seseorang, berfungsi untuk mengaktifkan, memberi daya, serta mengarahkan perilaku agar dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya (Firda & Indahingwati, 2019). Motivasi ekstrinsik, sebagai salah satu bentuk motivasi yang berasal dari faktor eksternal, memiliki peran yang tidak kalah penting dalam membentuk perilaku manusia.

Motivasi ekstrinsik adalah dorongan yang berasal dari luar diri individu dan berpengaruh pada perilakunya dalam kehidupan, yang dikenal teori *hyginie factor*

(Potu et al., 2021). Sebagian besar aktivitas manusia tidak terlepas dari pengaruh lingkungan sekitar dan sistem *reward* yang ada di dalamnya. Motivasi ekstrinsik dapat diukur melalui penilaian terhadap berbagai aspek, seperti kebijakan dan administrasi yang diterapkan, kualitas pengawasan yang diberikan, hubungan antar pribadi, serta kondisi kerja dan besaran gaji yang diterima (Menhard et al., 2022).

Motivasi ekstrinsik adalah salah satu faktor kunci yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu di berbagai konteks, termasuk dalam lingkungan kerja. Di dunia kerja, motivasi ekstrinsik mampu berkontribusi besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Sari et al. (2023) menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik berdampak positif pada kinerja karyawan Harris Hotel and Residence Sunset Road. Dengan kata lain, semakin baik motivasi ekstrinsik yang diterima, semakin meningkat pula kinerja seorang karyawan.

Lingkungan kerja juga memainkan peran dalam menentukan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melaksanakan aktivitas pekerjaan yang dapat memberikan dampak yang baik ataupun buruk terhadap pencapaian hasil yang diinginkan (Ardhana et al., 2021). Suatu lingkungan kerja dikatakan baik jika pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan sehat, optimal, aman, dan nyaman. Lingkungan kerja ini mencakup dua aspek, yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Menurut Rachmadi & Taufiq (2022) lingkungan kerja non fisik mencakup hubungan antara rekan kerja serta hubungan antara atasan dan bawahan di tempat kerja. Lingkungan kerja ini mencakup berbagai elemen yang tidak tampak secara langsung, tetapi memengaruhi cara karyawan berinteraksi dan berfungsi dalam organisasi. Penelitian oleh Rachmadi & Taufiq (2022) juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, semakin baik kondisi lingkungan kerja non fisik, semakin baik pula kinerja karyawan yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui sumber dari adanya kinerja yang kurang optimal dari karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta, apakah terdapat pengaruh penerapan standar operasional prosedur, motivasi ekstrinsik, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu dibuat penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional

Prosedur (SOP), Motivasi Ekstrinsik, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah penerapan standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta*?
- b. Apakah motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta*?
- c. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta*.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta*.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan *Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta*.

2. Kegunaan Penelitian

Penulis melakukan penelitian bertujuan untuk memberikan manfaat pada pihak yang membutuhkan seperti perusahaan, akademisi, dan masyarakat umum. Tujuan tersebut sebagai berikut:

- a. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan studi-studi tentang pengaruh penerapan standar operasional prosedur, motivasi ekstrinsik, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan.

b. Aspek Teoritis

- 1) Bagi pengelola perusahaan untuk meningkatkan penerapan standar operasional prosedur, motivasi ekstrinsik, dan memperhatikan kondisi lingkungan kerja non fisik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal sesuai harapan perusahaan.
- 2) Bagi karyawan perusahaan, semoga penelitian ini dapat membantu karyawan dalam memahami pentingnya penerapan standar operasional prosedur, motivasi ekstrinsik, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja, serta membantu meningkatkan kepuasan kerja untuk mencapai hasil yang lebih baik.

