

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat dan melemahnya perekonomian menimbulkan tantangan besar bagi industri ini. Penurunan daya beli dan perubahan pola perjalanan mengakibatkan turunnya tingkat hunian hotel, yang berdampak pada keberlanjutan operasional. Hotel perlu menawarkan harga kompetitif sekaligus meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan pelanggan dan menarik tamu baru. Hotel-hotel di Jakarta dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi strategi utama untuk menjaga daya saing, di mana peningkatan kualitas tenaga kerja berdampak langsung pada pengalaman tamu dan keberlanjutan operasional. Kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas layanan perhotelan. Profesionalisme dan responsivitas mereka berkontribusi pada kepuasan pelanggan, loyalitas tamu, serta reputasi hotel. Standar pelayanan yang tinggi menjadi keunggulan dalam persaingan yang semakin ketat.

Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta juga menghadapi tantangan serupa. Setiap karyawan berperan dalam memastikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Peningkatan kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra dan reputasi hotel agar tetap kompetitif. Khaeruman et al., (2021:11) menyatakan bahwa evaluasi kinerja karyawan di setiap departemen merupakan langkah strategis untuk menjamin efektivitas operasional perusahaan. Pengukuran yang didasarkan pada indikator kinerja membantu mengidentifikasi sejauh mana kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi serta mengungkap aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Berikut adalah data evaluasi kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta selama periode 2021–2024 berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) di masing-masing departemen:

Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Berdasarkan Key Performance Indicators (KPI) Tahun 2022-2024

Departement	Key Performance Indicators	Minimum Standard	2022	2023	2024
Front Office	Customer Satisfaction Score (%)	$\geq 85\%$	87%	85%	82%
	Average Check-in Time (minutes)	≤ 5	4,2	5,1	5,8
	Complaint Resolution Rate (%)	$\geq 90\%$	95%	89%	83%
House Keeping	Room Cleanliness Score (%)	100%	98%	96%	95%
	Average Room Cleaning Time (minutes)	≤ 30	27	33	35
	Guest Feedback on Cleanliness (%)	$\geq 95\%$	90%	88%	85%
Food and Beverages	Customer Satisfaction on Food Quality (%)	$\geq 90\%$	85%	85%	83%
	Order Accuracy Rate (%)	100%	98%	99%	95%
	Food Waste Reduction (%)	$\leq 5\%$	4%	7%	8%
Sales and Marketing	Occupancy Rate (%)	$\geq 75\%$	70%	85%	60%
	Revenue per Available Room (RevPAR) (Rp Juta)	$\geq 900\text{K}$	700K	800K	650K
	Digital Engagement Rate (%)	$\geq 55\%$	50%	55%	40%
Engineering & Maintenance	Equipment Maintenance Completion Rate (%)	$\leq 5\%$	7%	10%	12%
	Energy Consumption Reduction (%)	$\geq 10\%$	12%	11%	10%
	Average Response Time for Repairs (minutes)	≤ 5	7	10	10
Human Resources	Employee Satisfaction Score (%)	$\geq 80\%$	70%	68%	60%
	Training Participation Rate (%)	$\geq 80\%$	60%	70%	60%
	Employee Turnover Rate (%)	$\leq 20\%$	30%	15%	25%

Sumber: HRD Hotel Artotel Gelora Senayan, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan tren penurunan kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan dari 2022 hingga 2024, dengan beberapa departemen mengalami penurunan signifikan. *Front Office* mencatat penurunan kepuasan tamu dari 87% menjadi 82%, sementara waktu *check-in* meningkat dari 4,2 menit menjadi 5,8 menit, menandakan penurunan efisiensi layanan. *Housekeeping* mengalami

penurunan skor kebersihan kamar dan umpan balik tamu, dengan waktu pembersihan kamar bertambah dari 27 menit menjadi 35 menit, yang dapat mempengaruhi pengalaman tamu. Penurunan ekstrem terjadi di *Sales & Marketing*, *Human Resources*, serta *Engineering & Maintenance*. *Sales & Marketing* mencatat penurunan okupansi dari 85% pada 2023 menjadi 60% pada 2024, disertai penurunan pendapatan per kamar (*RevPAR*) dan *digital engagement rate* hingga 40%, yang berdampak pada pemasaran hotel. *Human Resources* mengalami penurunan kepuasan karyawan dari 70% menjadi 60%, serta meningkatnya *turnover* hingga 25%, menunjukkan masalah dalam retensi karyawan. *Engineering & Maintenance* mengalami peningkatan waktu respons perbaikan dari 7 menit menjadi 10 menit, yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu terkait fasilitas hotel. Penurunan ini menunjukkan perlunya langkah strategis untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menjaga daya saing hotel.

Kinerja karyawan merupakan faktor krusial dalam menentukan efektivitas dan produktivitas organisasi. Sutrisno (2019:15) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari perilaku dan aktivitas kerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, mencakup pelaksanaan tugas, kedisiplinan, dan kontribusi terhadap visi organisasi. Afandi (2019) menjelaskan faktor internal seperti keterampilan, pengalaman, dan motivasi kerja, serta faktor eksternal seperti keterlibatan karyawan, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Karyawan yang terlibat aktif dalam pengambilan keputusan cenderung lebih berkomitmen dan produktif. Sinambela (2022:149) mendefinisikan *employee engagement* sebagai partisipasi aktif dalam pekerjaan yang meningkatkan komitmen terhadap keberhasilan perusahaan, mendorong tanggung jawab, kepedulian, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Penelitian menunjukkan hubungan positif antara *employee engagement* dan kinerja karyawan. Badrianto dan Maryadi (2023:501) mengungkapkan bahwa keterlibatan tinggi meningkatkan motivasi, dedikasi, dan rasa memiliki, sehingga karyawan lebih proaktif dan bertanggung jawab. Nordianto dan Irbayuni (2024:5923) menegaskan bahwa semakin tinggi keterlibatan karyawan, semakin baik kinerjanya, dengan peningkatan produktivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kepada pelanggan.

Lingkungan kerja yang nyaman, baik secara fisik maupun psikologis, berkontribusi pada kinerja karyawan. Nitisemito (2020:183) menyebutkan bahwa faktor seperti pencahayaan, warna, udara, dan suara mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas kerja. Sedarmayanti (2019:26) menambahkan bahwa elemen fisik di tempat kerja dapat berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap karyawan. Penelitian Winata dan Mulyani (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Faktor seperti pencahayaan memadai, suhu optimal, kebisingan terkendali, dan fasilitas ergonomis meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Marlius dan Sholihat (2022) juga menemukan bahwa lingkungan kerja yang baik mengurangi stres, meningkatkan fokus, serta mendorong karyawan bekerja lebih optimal, berdampak positif pada pencapaian tujuan organisasi.

Kepuasan kerja berperan krusial dalam menentukan kinerja karyawan. Karyawan yang puas dengan kompensasi, penghargaan, dan peluang karier lebih termotivasi serta berkomitmen dalam bekerja. Hasibuan (2021:202) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang mencerminkan semangat, disiplin, dan pencapaian kerja. Paparang et al. (2021) menegaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh kuat terhadap kinerja pegawai, sementara Halimah et al. (2024) menemukan hubungan positif dan signifikan antara keduanya. Karyawan yang puas lebih loyal, berdedikasi, serta produktif, sehingga berkontribusi pada efektivitas organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis “**Pengaruh *Employee Engagement*, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta.**”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah penelitian dengan jelas untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dan aspek utama yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta?
2. Apakah Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan pemahaman tersebut, diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak terkait.

- a. Bagi Hotel Artotel Gelora Senayan
Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui optimalisasi *employee engagement*, lingkungan kerja fisik, dan kepuasan kerja. Dengan demikian, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di industri perhotelan.
- b. Bagi Peneliti
Penelitian ini memperkaya wawasan dan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, serta memberikan pengalaman dalam melakukan riset ilmiah yang dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait *employee engagement*, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

