

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri *hospitality* dan pariwisata di Indonesia memiliki sejarah panjang yang berawal dari era kolonial Belanda, dengan Hotel Des Indes di Batavia (kini Jakarta) dan Hotel Oranje di Surabaya sebagai pelopor hotel modern di Indonesia. Perkembangan yang sangat terlihat dalam industri perhotelan Indonesia dimulai pada tahun 1970, pada saat era Orde Baru yang memilih pariwisata sebagai salah satu sektor prioritas pembangunan nasional dalam bidang ekonomi. Periode ini ditandai dengan pembangunan hotel-hotel di beberapa wilayah yang dijadikan destinasi utama wisatawan seperti Jakarta, Bali dan Yogyakarta untuk mengakomodasi peningkatan jumlah wisatawan mancanegara. Bali menjadi pemicu utama perkembangan industri perhotelan di Indonesia sejak 1980. Pulau dewata ini menjadi model bagaimana hotel-hotel di Indonesia menggunakan unsur-unsur budaya dan seni lokal untuk menciptakan pengalaman khas bagi wisatawan mancanegara.

Sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa utama bagi perekonomian Indonesia. Namun, situasi terkini menunjukkan bahwa sektor ini menghadapi tantangan besar akibat kebijakan pemangkasan anggaran oleh pemerintah. Berdasarkan perkembangan terbaru, anggaran Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) untuk tahun 2025 dipangkas sebesar Rp603,8 miliar, dari anggaran awal Rp1,48 triliun menjadi hanya Rp884,9 miliar.

Pemangkasan ini merupakan bagian dari upaya efisiensi anggaran negara sesuai Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2025. Meskipun program-program prioritas seperti pengembangan desa wisata, digitalisasi pariwisata, dan promosi internasional tetap dijalankan, keterbatasan anggaran tersebut dapat berdampak pada kualitas layanan, operasional, serta stabilitas kerja di sektor perhotelan yang merupakan bagian penting dari ekosistem pariwisata. Dampak dari pemangkasan anggaran tersebut dirasakan oleh industri perhotelan, yang mengalami penurunan okupansi (persentase jumlah kamar yang dihuni dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia) akibat berkurangnya kegiatan perjalanan dinas dan event pemerintah yang sebelumnya menjadi salah satu sumber pendapatan utama. Menurut Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), sekitar 88% pelaku industri perhotelan memprediksi akan menghadapi keputusan sulit seperti pemutusan hubungan kerja (PHK) atau pengurangan upah karyawan untuk mengurangi beban operasional.

Selain itu, penting untuk mempertimbangkan regulasi yang mengatur standar usaha hotel di Indonesia. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, yang telah mengalami perubahan melalui Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 12 Tahun 2019, menetapkan kualifikasi dan standar minimal yang harus dipenuhi oleh usaha perhotelan di Indonesia. Standar ini mencakup aspek pelayanan, fasilitas, dan manajemen sumber daya manusia, termasuk kinerja karyawan. Dengan demikian, pemenuhan standar ini menjadi tantangan tersendiri bagi hotel-hotel di tengah keterbatasan anggaran dan sumber daya. Ketentuan standar usaha tersebut juga

memiliki implikasi langsung terhadap kebutuhan sumber daya manusia di sektor perhotelan, sebab penerapan standar menuntut ketersediaan tenaga kerja dengan kompetensi tertentu. Hal ini sejalan dengan tabel 1.1 data distribusi penduduk bekerja menurut lapangan usaha pada Agustus 2023 - Agustus 2024, di mana sektor penyediaan akomodasi dan makan minum menunjukkan kontribusi signifikan dalam penyerapan tenaga kerja. Dengan demikian, keterkaitan antara regulasi yang mengatur standar usaha hotel dan data ketenagakerjaan ini dapat menjadi dasar yang kuat untuk penelitian, khususnya dalam mengkaji bagaimana regulasi berdampak pada dinamika tenaga kerja dan perkembangan sektor hospitality di Indonesia. Penyajian tabel ini menjadi dasar penting dalam mengidentifikasi sektor yang relevan untuk dijadikan objek penelitian, sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Persentase Penduduk Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama Tahun Agustus 2023-Agustus2024**

Lapangan pekerjaan utama	Persentase (%)	
	2023 Agustus	2024 Agustus
Pertanian, Kehutanan, Perikanan	28,21	28,18
Pertambangan dan Penggalian	1,19	1,20
Industri Pengolahan	13,83	13,83
Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin	0,23	0,25
Treatment Air, Limbah, Sampah, & Remediasi	0,35	0,38
Konstruksi	6,61	6,55
Perdagangan Besar & Eceran; Reparasi Mobil & Sepeda Motor	18,99	18,89
Pengangkutan & Pergudangan	4,40	4,29
Penyediaan Akomodasi & Makan Minum	7,71	7,79
Informasi & Komunikasi	0,71	0,71
Aktivitas Keuangan & Asuransi	1,17	1,18

Lapangan pekerjaan utama	Persentase (%)	
	2023 Agustus	2024 Agustus
Real Estat	0,34	0,39
Aktivitas Profesional & Perusahaan	1,67	1,69
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, Jamsos Wajib	3,49	3,52
Pendidikan	4,95	4,95
Kesehatan & Kegiatan Sosial	1,58	1,64
Aktivitas Jasa lainnya	4,57	4,56

Sumber : assets.dataindonesia.id (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 persentase penduduk bekerja menurut lapangan pekerjaan utama tahun Agustus 2023 – Agustus 2024, Distribusi penduduk bekerja menurut lapangan usaha pada Agustus 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja Indonesia masih terserap di sektor pertanian, kehutanan, dan perikanan sebesar 28,18 persen, diikuti oleh sektor perdagangan besar dan eceran sebesar 18,89 persen, serta industri pengolahan sebesar 13,83 persen. Menariknya, sektor penyediaan akomodasi dan makan minum atau yang dikenal sebagai sektor hospitality juga mencatat kontribusi cukup signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja, yakni sebesar 7,79 persen. Tingginya angka ini mencerminkan bahwa sektor hospitality merupakan salah satu lapangan usaha yang dinamis dan terus berkembang, seiring meningkatnya mobilitas masyarakat, pertumbuhan pariwisata, dan perubahan gaya hidup. Meskipun kontribusi tenaga kerja di sektor ini sudah cukup besar, kondisi tersebut justru membuatnya semakin relevan untuk diteliti, tingginya proporsi tenaga kerja tidak selalu sejalan dengan pemerataan kualitas layanan maupun daya tarik wisata di tiap daerah. Hal tersebut terlihat pada Tabel 1.2 yang menyajikan data kunjungan wisatawan ke akomodasi di Jawa Barat

menurut kabupaten/kota menjadi relevan untuk menggambarkan bagaimana sektor ini berkembang di setiap daerah, serta bagaimana kontribusinya dapat mendorong penyerapan tenaga kerja dan perekonomian regional.

**Tabel 1. 2**  
**Kunjungan Wisatawan Ke Akomodari Di Jawa Barat Menurut Kabupaten/Kota 2020-2023**

Kabupaten/ Kota	Wisatawan Nusantara				TOTAL
	2020	2021	2022	2023	
Bogor	0	4.691.066	1.737.065	3.425.508	9.853.639
Sukabumi	680.942	874.089	1.082.335	1.582.840	4.220.206
Cianjur	412.493	668.179	687.551	686.486	2.454.709
Bandung	141.417	265.756	558.305	626.736	1.592.214
Garut	2.697	22.300	1.101.476	969	1.127.442
Tasikmalaya	3.410	6.868	9.931	14.467	34.676
Ciamis	35.134	56.161	85.970	77.518	254.783
Kuningan	198.519	275.013	424.825	1.153.491	2.051.848
Cirebon	105.737	200.268	244.192	276.908	827.105
Majalengka	3.016	26.343	18.880	219.754	267.993
Sumedang	4.296	23.670	53.741	76.480	158.187
Indramayu	19.787	21.172	36.137	18.015	95.111
Subang	83.070	1.140.670	2.653.104	2.361.215	6.238.059
Purwakarta	127.763	112.509	170.896	152.022	563.190
Karawang	267.849	431.471	90.385	130.127	919.832
Bekasi	1.699.274	3.015.231	1.209.475	408.168	6.332.148
Bandung Barat	648.213	363.463	607.316	447.779	2.066.771
Pangandaran	0	0	21.907	4.837	26.744
Kota Bogor	2.132.948	2.388.902	2.858.087	2.946.272	10.326.209
Kota Sukabumi	0	185.600	441.574	692.101	1.319.275
Kota Bandung	5.665.800	2.271.798	4.026.084	11.594.465	23.558.147
Kota Cirebon	281.695	540.935	561.473	718.884	2.102.987
Kota Bekasi	387.794	613.164	729.524	645.018	2.375.500
Kota Depok	310.493	207.473	284.359	313.069	1.115.394
Kota Cimahi	17.462	16.326	40.967	47.086	121.841
Kota Tasikmalaya	15.724	158.762	409.851	580.799	1.165.136
Kota Banjar	6.136	18.080	26.403	26.143	76.762

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan table 1.2 mengenai kunjungan wisatawan ke akomodasi di Jawa Barat menurut Kabupaten/Kota pada periode tahun 2020 sampai dengan 2023. Kabupaten Bekasi menduduki posisi ke 4 dengan jumlah kunjungan wisatawan tahun 2020 sampai 2023 sebesar 6.332.148. Sementara itu, beberapa daerah seperti Kabupaten Tasikmalaya dengan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 34.676 dan Kabupaten Pangandaran dengan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 26.744 periode tahun 2020 sampai 2023 lebih rendah dari daerah lain. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa distribusi wisatawan di Jawa Barat masih belum merata, di mana daerah dengan infrastruktur dan aksesibilitas yang lebih baik cenderung mampu menarik kunjungan lebih tinggi dibandingkan daerah lainnya. Walaupun Kabupaten Bekasi memiliki kunjungan wisatawan tertinggi ke empat memberikan gambaran bagaimana sebuah daerah dengan kunjungan tinggi mengelola tantangan dan peluang disektor *hospitality*, yang menuntut standar pelayanan, manajemen hotel dan daya saing yang tinggi dibandingkan daerah lain. Tingginya kunjungan wisatawan ini tidak terlepas dari ketersediaan akomodasi yang memadai untuk menampung permintaan pasar. Hal tersebut diperkuat oleh Gambar 1.1 yang menggambarkan perkembangan jumlah usaha akomodasi di Indonesia dari tahun 2020 hingga 2024, di mana terjadi peningkatan jumlah akomodasi, baik hotel berbintang maupun akomodasi lainnya. Peningkatan jumlah usaha akomodasi secara nasional ini menunjukkan bahwa pertumbuhan sektor perhotelan berjalan seiring dengan meningkatnya mobilitas wisatawan, termasuk di Jawa Barat. Dengan demikian, keterkaitan antara meningkatnya jumlah wisatawan dan bertambahnya unit usaha akomodasi menjadi bukti bahwa sektor *hospitality*

memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan pariwisata dan perekonomian daerah.



**Gambar 1. 1**  
**Jumlah Usaha Akomodasi Di Indonesia Tahun 2020-2024**

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024

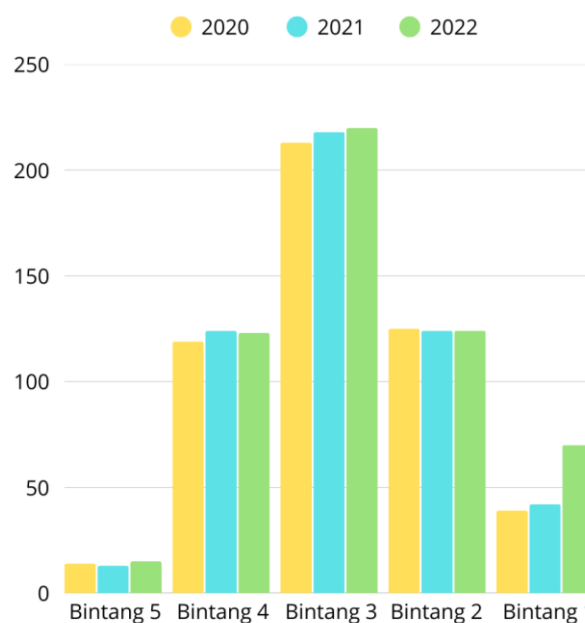
Gambar 1.1 memperlihatkan perkembangan jumlah usaha akomodasi di Indonesia selama periode 2020 hingga 2024, yang terbagi atas hotel berbintang dan akomodasi lainnya. Secara umum, jumlah akomodasi berbintang dan akomodasi lainnya. Menunjukkan akomodasi berbintang yang turun dari 3.644 unit pada 2020 menjadi 3.521 unit pada 2021. Penurunan ini dapat dikaitkan dengan dampak pandemi Covid-19 yang memengaruhi keberlangsungan usaha perhotelan. Namun, setelah 2021, jumlah akomodasi berbintang kembali meningkat secara bertahap hingga mencapai 4.104 unit pada 2022, disertai kenaikan pada kategori akomodasi berbintang dari 4.129 unit pada 2023 menjadi 4.584 unit pada 2024. Pemilihan hotel berbintang sebagai fokus penelitian dibandingkan dengan akomodasi lainnya didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Hotel berbintang memiliki standar kualitas yang jelas dan seragam karena sudah diatur dalam regulasi resmi.

Standarisasi ini membuat hotel berbintang lebih mudah dijadikan objek penelitian karena terdapat indikator penilaian yang jelas, mulai dari fasilitas, pelayanan, hingga manajemen operasional. Dengan standar tersebut, hotel berbintang memiliki sistem yang lebih terukur dan konsisten sehingga memudahkan dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja.

Hotel berbintang memiliki klasifikasi dari bintang 1-5 dengan masing-masing standar yang dimiliki, di Jawa Barat sebagaimana tergambar pada Gambar 1.2 di halaman berikutnya, klasifikasi hotel berbintang juga memperlihatkan pola perkembangan yang sejalan, di mana hotel bintang 3 mendominasi jumlah terbanyak sepanjang periode 2020–2022. Perbandingan kedua gambar ini menunjukkan bahwa pertumbuhan usaha akomodasi secara nasional turut tercermin pada tingkat daerah, khususnya Jawa Barat, dengan struktur klasifikasi hotel yang beragam. Hal ini memperlihatkan adanya keterkaitan antara perkembangan jumlah akomodasi secara nasional dengan distribusi klasifikasi hotel di daerah, yang menjadi dasar penting untuk meneliti peran hotel berbintang dalam mendukung sektor pariwisata. Gambar 1.2 di halaman berikutnya, menjelaskan jumlah unit hotel berbintang di Jawa Barat dimulai dari bintang 1-5 di Jawa Barat tahun 2020 sampai 2022. Data tersebut memberikan gambaran bahwa hotel berbintang memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata, karena keberadaannya mampu memberikan standar pelayanan yang lebih terukur, terjamin, dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Selain itu, variasi jumlah hotel berbintang di Jawa Barat juga dapat mencerminkan tingkat perkembangan destinasi wisata di wilayah tersebut.



Misalnya, kota-kota besar dan kawasan wisata unggulan cenderung memiliki jumlah hotel berbintang yang lebih tinggi karena tingginya permintaan akomodasi dengan fasilitas lengkap. Sebaliknya, daerah yang masih berkembang pariwisatanya biasanya lebih banyak didominasi oleh hotel non-bintang atau akomodasi sederhana.



**Gambar 1. 2**  
**Klasifikasi Hotel Berbintang di Jawa Barat Tahun 2020-2022**

Sumber : bps.go.id

Berdasarkan gambar 1.2 klasifikasi hotel berbintang di Jawa Barat tahun 2020-2022, didominasi hotel bintang 3 dengan jumlah unit terbanyak disetiap tahunnya yaitu 213 unit pada tahun 2020, 218 unit pada tahun 2021 dan 220 unit pada tahun 2022. Disusul hotel bintang 4 dengan jumlah relatif stabil, yaitu 119 unit pada 2020, sedikit meningkat menjadi 124 unit pada 2021, namun turun tipis menjadi 123 unit pada 2022. Hotel bintang 2 juga cenderung stabil dengan angka

sekitar 124–125 unit dalam tiga tahun terakhir. Hotel bintang 1 yang mengalami kenaikan cukup signifikan, dari 39 unit pada 2020 menjadi 42 unit pada 2021, dan melonjak menjadi 70 unit pada 2022. Sementara itu, hotel bintang 5 jumlahnya paling sedikit, berkisar antara 13 unit pada tahun 2020, 14 unit pada tahun 2021 dan 15 unit 2022. Rendahnya jumlah hotel bintang 5 mencerminkan tingginya biaya investasi dan operasional, serta keterbatasan pasar wisatawan premium atau kelas atas di daerah tertentu. Dapat dijelaskan bahwa hotel bintang 3 ini dianggap paling ideal untuk menjangkau pasar menengah, dengan harga yang relatif terjangkau namun tetap menawarkan fasilitas memadai, sehingga mampu menarik mayoritas wisatawan nusantara maupun mancanegara. Kondisi ini menjadikan hotel bintang 3 menarik untuk diteliti karena mampu merepresentasikan dinamika sektor hospitality secara lebih luas, baik dari sisi kinerja, pelayanan, maupun daya saing. Dengan kata lain, keberadaan hotel bintang 3 dapat menjadi indikator penting dalam menggambarkan perkembangan industri perhotelan di suatu daerah. Hal ini selaras dengan Gambar 1.2 dihalaman berikutnya tentang banyaknya usaha akomodasi di Kota/Kabupaten Jawa Barat tahun 2020–2023, yang memperlihatkan bahwa hotel bintang 3 memiliki jumlah terbanyak setelah Kota Bandung.

**Tabel 1. 3**  
**Jumlah Hunian Hotel Berdasarkan Bintang & Non-Bintang**

Kota/ Kabupaten	Bintang				Non-Bintang			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Bogor	33	32	50	56	540	528	511	475
Sukabumi	7	7	10	7	208	184	169	184
Cianjur	19	22	26	24	131	127	121	131
Bandung	21	18	19	20	108	113	108	109
Garut	8	9	8	10	256	295	281	279
Tasikmalaya	1	1	2	2	35	35	32	36
Ciamis	0	0	0	0	13	13	13	15
Kuningan	6	7	7	9	51	55	51	51

Kota/ Kabupaten	Bintang				Non-Bintang			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Cirebon	7	7	7	10	36	36	35	29
Majalengka	1	2	4	7	16	21	22	19
Sumedang	9	6	7	7	27	27	21	21
Indramayu	4	4	4	2	23	27	25	27
Subang	7	12	20	12	151	127	137	127
Purwakarta	3	3	5	4	28	32	27	30
Karawang	18	18	18	19	20	26	22	26
Bekasi	33	35	35	34	24	24	17	25
Bandung Barat	19	21	27	24	79	73	67	77
Pangandaran	10	16	16	25	444	444	430	404
Kota Bogor	43	44	43	44	35	28	34	47
Kota Sukabumi	8	8	8	8	29	28	30	34
Kota Bandung	193	199	207	219	192	196	234	223
Kota Cirebon	28	26	28	29	32	41	37	35
Kota Bekasi	26	26	29	27	34	35	38	41
Kota Depok	5	5	5	7	13	10	10	10
Kota Cimahi	1	1	1	1	8	8	8	9
Kota Tasikmalaya	11	10	12	12	25	27	31	30
Kota Banjar	0	0	0	1	9	10	10	11

Sumber : bps.go.id, 2024

Berdasarkan tabel 1.3, menampilkan jumlah hunian hotel di Provinsi Jawa Barat berdasarkan klasifikasi hotel berbintang dan non bintang tahun 2021 sampai 2024, klasifikasi hotel berbintang dan non bintang ini bersumber dari Badan Pusat Statistik. Hotel berbintang memiliki klasifikasi rentang bintang dari 1 hingga 5 yang menunjukkan pelayanan, kualitas maupun fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut, semakin tinggi peringkat bintang semakin mewah dan lengkap fasilitas serta layanannya. Sedangkan hotel non-bintang menawarkan penginapan yang lebih sederhana seperti wisma, losmen dan *guest house*. Penelitian ini mengambil wilayah di Kabupaten bekasi yang bisa dilihat dari tabel 1.3 menunjukan pada tahun 2021 sebanyak 33 unit, tahun 2022 sebanyak 35 unit, tahun 2023 sebanyak 35 unit,

dan tahun 2024 sebanyak 34 unit. Sedangkan penginapan non-bintang menunjukkan pada tahun 2021 sebanyak 24 unit, tahun 2022 sebanyak 24 unit, tahun 2023 sebanyak 17 unit, dan tahun 2024 sebanyak 25 unit. Perbedaan ini menunjukkan hotel berbintang memiliki tingkat keberlangsungan usaha yang lebih kuat dan daya saing yang lebih tinggi di sektor akomodasi. Selain itu hotel berbintang memiliki standar pelayanan, fasilitas dan manajemen yang lebih profesional dan terstruktur sehingga lebih representatif (mampu menunjukkan kondisi nyata dari usaha akomodasi) untuk dijadikan objek penelitian. Untuk melengkapi gambaran hotel bintang 3, mengambil rating dari ulasan pelanggan hotel yang menginap di beberapa hotel bintang 3 di Kabupaten Bekasi di situs [trivago.co.id](https://www.trivago.co.id).

**Tabel 1. 4**  
**Rating Hotel Bintang 3 Kabupaten Bekasi**

No	Hotel	Kriteria Bintang	Rating
1	Ispi Hotel Cikarang Festival	3	8,5
2	Metland Hotel Bekasi	3	8,4
3	Swiss-Belinn Cikarang	3	8,3
4	Collection O Hotel Iglo	3	8,1
5	Zuri Express Lippo Cikarang	3	7,7

Sumber : [trivago.co.id](https://www.trivago.co.id) (2024)

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, menunjukkan perbandingan berbagai hotel kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria bintang dan rating, dimana rating ditentukan dari ulasan pelanggan atau tamu yang telah mendapatkan layanan menginap. Tabel 1.4 menunjukkan 5 hotel yang berada kabupaten Bekasi dikategorikan hotel bintang 3 dan rating ulasan lebih dari 1,4 ribu pelanggan yang memboking di website [trivago.co.id](https://www.trivago.co.id). Hotel Zuri Express Lippo Cikarang menduduki posisi kelima dengan rating 7,7 diantara keempat hotel lainnya. Perbedaan rating ini dapat mencerminkan persepsi tamu terhadap kualitas layanan,

kenyamanan, dan fasilitas tambahan yang ditawarkan oleh masing-masing hotel. Hotel Zuri Express Lippo Cikarang meskipun berada di area strategis, tampaknya memiliki aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai level kepuasan setara dengan hotel-hotel lain dalam kategori yang sama.

Pemilihan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang sebagai lokasi penelitian didasarkan adanya permasalahan yang teridentifikasi terkait kinerja karyawan, lingkungan kerja, *work life balance*, dan komitmen organisasi. Selain itu melihat fenomena yang terjadi adanya beberapa karyawan yang diberhentikan yang disebabkan pemangkasan anggaran pariwisata yang berdampak pada Hotel Zuri Express Lippo Cikarang. Permasalahan ini penting untuk diteliti karena secara langsung dapat mempengaruhi produktivitas, pelayanan dan daya saing hotel ditengah persaingan industri perhotelan yang semakin pesat. Dengan meneliti faktor-faktor tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi aktual di lapangan sekaligus menawarkan solusi yang aplikatif untuk membantu hotel meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia di tengah tantangan pasar yang ada.

Pertumbuhan industri perhotelan di Cikarang juga didorong oleh peningkatan aktivitas *MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition)* yang sering diselenggarakan oleh perusahaan-perusahaan dikawasan industri. Banyaknya kunjungan dari pelaku bisnis, investor, teknisi asing, hingga tenaga ahli dari luar daerah mendorong pembangunan hotel-hotel berbintang maupun hotel bisnis yang menyediakan fasilitas lengkap dan nyaman. Hotel-hotel di Cikarang tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menjadi pusat aktivitas

bisnis seperti rapat, seminar, dan konferensi. Oleh karena itu, hotel-hotel di kawasan ini cenderung menawarkan layanan yang lebih profesional dan fasilitas modern yang sesuai dengan kebutuhan korporat.

Posisi Hotel Zuri Express Lippo Cikarang berada dikawasan Lippo cikarang yang merupakan area bisnis dan industri dengan tingkat kompetisi yang cukup ketat, terlihat dari keberadaan empat hotel lainnya dalam kategori yang sama. Hal ini dapat menjadi faktor pendorong manajemen untuk menekan karyawan mencapai standar pelayanan yang tinggi, namun tanpa memperhatikan dengan tegas aspek lainnya. Dalam kondisi seperti ini, kinerja karyawan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan reputasi dan kepuasan pelanggan. Berikut ini standar penilaian kinerja karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

**Tabel 1. 5**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan**

No	Nilai (%)	Kategori
1	100	Sangat Baik
2	70-90	Baik
3	50-70	Cukup
4	30-50	Tidak Baik
5	30 – kebawah	Sangat Tidak Baik

Sumber : SDM Hotel Zuri Express Lippo Cikarang

Berdasarkan tabel 1.5 standar penilaian kinerja karyawan digunakan untuk mengkategorikan hasil penilaian kinerja berdasarkan persentase nilai yang diperoleh oleh karyawan. Tabel ini mengkategorikan 5 tingkatan penilaian kinerja, yang masing masing kepada karyawan dengan nilai antara 100%, menunjukkan bahwa karyawan tersebut melampaui ekspektasi yang ditetapkan. Di bawahnya, terdapat kategori "Baik" dengan rentang nilai 70% hingga 90%, yang

mencerminkan karyawan telah memenuhi target secara optimal. Selanjutnya, kategori "Cukup Baik" mencakup nilai 50% hingga 70%, yang menandakan bahwa kinerja karyawan masih dalam batas wajar namun ada ruang untuk perbaikan. Kategori keempat adalah "Kurang", dengan rentang nilai 30% hingga 50%, yang menunjukkan bahwa karyawan belum memenuhi target yang ditetapkan dan memerlukan peningkatan. Terakhir, kategori "Sangat Kurang" diberikan kepada karyawan dengan nilai 30% ke bawah, yang berarti performa sangat rendah dan kemungkinan besar membutuhkan pelatihan atau tindakan korektif. Melihat penjelasan standar penilaian kinerja karyawan diatas, berikut data penilaian kinerja karyawan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

**Tabel 1. 6**  
**Data Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang**

Tahun	Target (%)	Realisasi (%)	Kategori
2021	90	61,11	Cukup
2022	90	62,08	Cukup
2023	90	62,32	Cukup
2024	90	62,50	Cukup

Sumber: SDM Hotel Zuri Express Lippo Cikarang, 2025

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukan bahwa pencapaian kinerja mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahu 2021-2024, pada tahun 2021 pencapaian kinerja sebesar 61,11%, tahun 2022 sebesar 62,08%, tahun 2023 sebesar 62,32%, dan pada tahun 2024 sebesar 62,50%. Namun dari hasil pencapaian kinerja selama 4 tahun kebelakang Hotel Zuri Express Lippo Cikarang belum mencapai target yang ditetapkan yaitu sebesar 90% dengan predikat baik sesuai standar nilai kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan belum sepenuhnya memenuhi target setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa indikator penilaian yang belum tercapai

seperti jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tingkat kehadiran dan keluhan yang diterima dari tamu hotel terhadap kinerja karyawan. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil pra-survei yang menunjukkan bahwa beberapa aspek yang harus diperbaiki. Tentu ini menjadi tantangan bagi pemimpin di mana harus lebih meningkatkan kinerja karyawan demi mencapai kinerja perusahaan yang baik. Permasalahan kinerja karyawan yang terjadi dan dari semua data sekunder yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan kepada 30 karyawan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang mengenai kinerja pegawai. Pernyataan-pernyataan yang dibuat berdasarkan dimensi kinerja karyawan menurut Robbin dalam (Safitri, 2022) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif. Tabel 1.7 adalah hasil data yang diperoleh penulis dalam kuesioner pendahuluan mengenai kinerja pegawai sebagai berikut:

**Tabel 1. 7**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survei Variabel Kinerja Karyawan Di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang**

No	Variabel	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
				SS	S	KS	TS	STS		
				5	4	3	2	1		
1	Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja	Saya teliti dalam mengerjakan tugas	4	5	7	12	2	87	2,90
2		Kuantitas Kerja	Saya menyelesaikan jumlah pekerjaan yang ditargetkan perusahaan	1	4	6	14	5	72	2,40
3		Tanggung Jawab	Saya memahami tugas dan tanggung jawab di tempat kerja	3	8	10	9	0	102	3,40
4		Kerjasama	Saya senang dengan	2	1	8	16	3	65	2,20



		kekompakkan rekan kerja							
5		Saya merasa mudah berkomunikasi dengan rekan kerja	5	11	7	5	2	102	3,40
6	Inisiatif	Saya selalu menyelesaikan tugas tanpa diperintah	5	9	12	4	0	105	3,50
<b>Skor Rata-rata Kinerja Karyawan</b>								<b>3,00</b>	

Sumber : Pra-survei diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.7 dihalaman sebelumnya, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan kategori rendah pada pernyataan yang telah diajukan menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Hotel Zuri Express Lippo, Cikarang memperoleh hasil skor rata-rata yaitu 3,30 dalam artian kondisi tersebut kurang optimal. Dapat dilihat dari dimensi dan pernyataan yang memiliki nilai rendah, dimensi pertama kualitas kerja dengan skor 2,90 artinya kualitas kerja seorang karyawan dilihat dari hasil yang mereka kerjakan. Indikator kedua yaitu kuantitas kerja dengan skor 2,40 yang dimana tidak semua karyawan dapat menyelesaikan tugas yang ditargetkan perusahaan, baik tugas individu maupun team. Kondisi ini disebabkan oleh komitmen organisasi yang lemah atau ketidaksesuaian kompetensi karyawan dengan tanggung jawab yang diberikan. Dimensi kedua yaitu kerjasama ditemukan bahwa pernyataan saya senang dengan kekompakkan rekan kerja memperoleh nilai rata rata rendah yaitu 2,20. Bahwa tidak semua karyawan merasa senang atau antusias dengan kekompakkan dalam menjalankan tugas yang diberikan, adakalanya mereka hanya merasa sebuah tanggung jawab yang harus diselesaikan.

Besar pengaruh variabel-variabel bebas yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan maka penulis melakukan pengukuran menggunakan 9 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan, menggunakan dua landasan teori faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu menurut (Kasmir, 2019:189) yaitu: motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, komitmen dan disiplin pekerjaan. Sedangkan menurut (Manurung et al., 2025) menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *worklife-balance*, beban kerja dan kompensasi. Dengan itu peneliti menggunakan kedua sumber referensi untuk dijadikan variabel-variabel penelitian kuesioner yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini data yang penulis peroleh mengenai faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

**Tabel 1. 8**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survei Faktor-Faktor Yang Diduga Dapat Mempengaruhi**  
**kinerja karyawan Di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang**

No	Variabel	Total Skor	Skor Rata-rata
1	Lingkungan Kerja	580	3,23
2	Disiplin Kerja	724	4,03
3	<i>Work-life Balance</i>	591	3,22
4	Budaya Organisasi	691	3,85
5	Komitmen Organisasi	544	3,03
6	Beban Kerja	562	3,15
7	Motivasi Kerja	742	4,13
8	Kompensasi	683	3,81
9	Kepuasan Kerja	714	4,00
Rata-rata=Nilai x F: Jumlah karyawan (30 orang)			
Skor Rata-rata= Jumlah Rata-rata: Jumlah Pertanyaan			

Sumber : Sumber : Pra-survei diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.8, dapat diketahui bahwa tanggapan dari 30 karyawan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang mengenai 9 variabel bebas yang mempengaruhi

kinerja karyawan yang mendapatkan nilai skor rata-rata terendah yaitu lingkungan kerja, *Work-life Balance* dan komitmen organisasi. Lingkungan kerja memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,30 ; *Work-life Balance* memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,70 dan komitmen organisasi memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,74. Skor rata-rata tersebut menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja, *Work-life Balance* dan komitmen organisasi tersebut masih belum optimal, maka hal tersebut dapat mengakibatkan rendahnya perilaku karyawan untuk mendukung organisasi. Lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menurunkan semangat kerja dan menciptakan ketidakpuasan yang secara langsung berdampak pada kinerja karyawan. Selain itu, skor rata-rata *Work-life Balance* yang rendah juga menunjukkan bahwa karyawan mungkin merasa kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi mereka. Sedangkan untuk komitmen organisasi rendah, karyawan merasa ada beban tersendiri bila meninggalkan Perusahaan. Ketika karyawan merasa tidak nyaman secara fisik maupun psikologis di tempat kerja, serta tidak memiliki ruang untuk menyeimbangkan kehidupan profesional dan personal, maka mereka cenderung untuk bersikap pasif, tidak loyal, bahkan mencari peluang di tempat kerja lain yang menawarkan kondisi yang lebih baik. Pada halaman berikutnya tabel pra-survei yang dilakukan pada 30 karyawan Hotel Zuri Express mengenai lingkungan kerja. Pernyataan-pernyataan yang dibuat berdasarkan dimensi lingkungan kerja menurut (Antara et al., 2024) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Tabel 1.9 yang bisa kita lihat di halaman berikutnya menjelaskan hasil pra survei lingkungan kerja di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang, sebagai berikut :

**Tabel 1. 9**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survei Lingkungan Kerja Di Hotel Zuri Express Lippo**  
**Cikarang**

No	Variabel	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
				SS	S	KS	TS	STS		
				5	4	3	2	1		
1	Lingkungan kerja	Fisik	Saya merasa penerangan didalam ruangan cukup	2	5	10	12	1	85	2,83
2			Saya merasa tidak nyaman dengan suara bising	5	11	2	5	7	92	3,07
3			Saya merasa tidak nyaman dengan kelembaban udara	6	7	10	2	5	97	3,23
4		Non-Fisik	Saya merasa memiliki hubungan baik dengan atasan	3	9	11	7	0	98	3,30
5			Komunikasi saya dengan rekan kerja berjalan dengan baik	5	9	10	6	0	103	3,43
6			Saya merasa mudah bergaul dengan rekan kerja	6	9	10	4	1	105	3,50
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja									3,23	

Sumber : Sumber : Pra-survei diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.9, tabel ini menunjukkan respon dari 30 karyawan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang terhadap sejumlah pernyataan yang merepresentasikan persepsi mereka terhadap lingkungan kerja yang mendapatkan nilai skor rata-rata 3,23. Dari keseluruhan dimensi yang ditampilkan, nilai rata-rata skor tertinggi adalah 3,50, yaitu pada dimensi non-fisik, dengan pernyataan saya mudah bergaul dengan rekan kerja. Sebaliknya, dimensi fisik dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan saya merasa penerangan didalam ruangan cukup

dengan skor 2,83. Kedua terendah, dengan pernyataan saya merasa tidak nyaman dengan suara bising, dengan nilai 3,07. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan tidak merasa nyaman dengan suara bising yang terjadi disekitar karyawan. Persepsi ini bisa berdampak pada rasa aman dan kenyamanan saat bekerja, yang pada akhirnya bisa memengaruhi kinerja. Selain itu, dimensi fisik dengan pernyataan saya tidak merasa nyaman dengan kelembapan udara mendapatkan skor 3,23. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan kurang nyaman dalam bekerja dengan kondisi tempat kerja yang lembap karena merasa kurang pencahayaan dari luar ruangan.

Lingkungan menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh langsung terhadap tingkat kinerja seorang karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif yang mencakup aspek fisik seperti kenyamanan ruang kerja, keamanan, hingga aspek psikologis seperti hubungan antar rekan kerja dan dukungan dari atasan mampu meningkatkan rasa memiliki dan keterikatan karyawan terhadap organisasinya. Dalam penelitian (Jyanthi et al., 2023) dan (Tampanawas et al., 2022) menemukan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kinerja karyawan. Ketika karyawan merasa nyaman bekerja dalam lingkungan kerja yang positif, mereka cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, lebih produktif dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan perusahaan.

Hasil wawancara dengan karyawan di Hotel Zuri express Lippo Cikarang, menjelaskan bahwa secara fisik karyawan dapat merasakan tidak nyaman karena *office room* berada di area *basement* yang memungkinkan adanya pencahayaan alami dari matahari tidak menyentuh ruangan menyebabkan ruangan lembab jika

tidak memakai dehumidifier (mengurangi kelembapan udara). Dan juga suara bising disekitar *basement* dari kendaraan pengangkut barang dapat membuat karyawan merasa tidak nyaman.

Berdasarkan hasil kuesioner pra-survei juga, diketahui bahwa karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang terlihat adanya kecenderungan lingkungan kerja yang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengatakan bahwa kurang merasa nyaman dengan ruangan kantor yang kurang pencahayaan, kelembapan udara, dan suara bising. Sehingga karyawan merasa kurang bersemangat dengan kondisi lingkungan perusahaan. Pada halaman berikutnya tabel pra-survei yang dilakukan pada 30 karyawan Hotel Zuri Express mengenai *work-life balance*. Pernyataan-pernyataan yang dibuat berdasarkan dimensi *work-life balance* menurut Fisher dalam (Wardani dan Firmansyah, 2021:9) yaitu *work interference with personal life*, *personal life interference with work*, *personal life enchancement of work* dan *work enchacement of personal life*. Berikut pada halaman selanjutnya tabel 1.10 kuesioner prasurevei *worklife balance* Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

**Tabel 1. 10**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survei *Work Life Balance* Di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang**

No	Variabel	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
				SS	S	KS	TS	STS		
				5	4	3	2	1		
1	<i>Work-life Balance</i>	<i>Work Interference with Personal Life</i>	Saya dapat melakukan hal-hal pribadi setelah pulang dari tempat kerja	5	12	5	8	0	104	3,50
2			Saya memiliki waktu yang cukup untuk keluarga dan diri saya sendiri diluar pekerjaan	3	4	10	13	0	87	2,90

No	Variabel	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
				SS	S	KS	TS	STS		
				5	4	3	2	1		
3		Personal Life Interference with Work	Sebagai karyawan saya tidak meninggalkan pekerjaan lebih awal atau datang terlambat karena urusan pribadi	5	6	8	6	5	90	3,00
4			Saya merasa permasalahan yang terjadi di rumah atau lingkungan luar tidak boleh dilibatkan ditempat kerja	4	8	10	8	0	98	3,30
5		Personal Life Enhancement of Work	Pengalaman dalam kehidupan pribadi membantu saya mengembangkan skill yang berguna dalam pekerjaan	5	3	15	7	0	96	3,20
6		Work Enhancement of Personal Life	Pekerjaan memberikan fleksibilitas yang memungkinkan saya menjalani kehidupan pribadi dengan lebih baik	6	9	5	10	0	101	3,40
Skor Rata-rata Worklife Balance									3,22	

Sumber : Pra-survei diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.10 diatas, tabel ini menunjukkan respon dari 30 karyawan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang terhadap sejumlah pernyataan yang merepresentasikan persepsi mereka terhadap 4 dimensi *Work-life Balance* yang mendapatkan nilai skor rata-rata 3,22 yang berarti cukup namun masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Dari keseluruhan dimensi yang ditampilkan, nilai rata-rata skor terendah terdapat pada pernyataan nomor 2 yaitu Saya memiliki waktu yang cukup untuk keluarga dan diri saya sendiri diluar pekerjaan dengan skor 2,90. Kedua indikator rendah yaitu sebagai karyawan saya tidak meninggalkan pekerjaan lebih awal atau datang terlambat karena urusan pribadi, yang memiliki nilai skor rata-rata

3,00. Skor ini mencerminkan bahwa banyak karyawan merasa bahwa urusan pribadi sering kali mengganggu komitmen mereka dalam bekerja, sehingga mereka harus meninggalkan pekerjaan atau datang terlambat. Hal ini menunjukkan adanya gangguan keseimbangan kehidupan pribadi terhadap pekerjaan (PLIW), yang menjadi indikator rendahnya *work-life balance*. Ketidakseimbangan ini dapat menimbulkan stres, kelelahan, dan konflik peran yang pada akhirnya mengurangi komitmen dan dedikasi terhadap perusahaan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat karyawan untuk memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

*Worklife balance* mencakup kemampuan individu untuk menyeimbangkan tantangan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Generasi saat ini cenderung lebih mengutamakan keseimbangan bekerja dan kehidupan pribadi, dengan begitu mereka akan merasa terikat pada perusahaan yang memberikan fleksibilitas dalam jam kerja dan pengaturan tugas. Ketika karyawan merasakan *Worklife balance* yang baik, mereka tidak hanya lebih puas dengan pekerjaan mereka, tetapi juga lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam penelitian (Nadapdap & Harahap, 2023) terdapat hubungan yang signifikan antara *worklife balance* dan kinerja karyawan, *worklife balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang artinya semakin baik *worklife balance* yang dirasakan oleh karyawan semakin tinggi pula kinerja mereka terhadap organisasi. Sedangkan menurut (Pratiwi & Fatoni, 2023) juga menjelaskan bahwa *worklife balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hal ini menunjukkan bahwa beban jam kerja ideal yang dapat menunjang keseimbangan aktivitas pekerjaan dengan aktivitas di luar



pekerjaan sangat penting bagi seluruh karyawan. Hal ini menunjukkan *worklife balance* dapat meningkatkan kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, dikarenakan *worklife balance* membantu karyawan merasa puas dan tidak terbebani oleh konflik pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga karyawan lebih termotivasi untuk tetap bekerja dan berkontribusi pada tujuan organisasi.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan, mengenai *worklife balance* di Hotel Zuri express Lippo Cikarang bahwa sebagian karyawan merasa cukup dengan adanya kebijakan dan budaya kerja yang diterapkan dalam menjaga *work-life balance* (keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi). Karyawan menyatakan bahwa manajemen memberikan fleksibilitas waktu kerja dalam batas tertentu, terutama untuk keperluan mendesak yang bersifat pribadi. Namun, beberapa karyawan mengungkapkan bahwa saat musim ramai atau peak season, tuntutan kerja meningkat tajam sehingga waktu untuk keluarga bisa berkurang, yang menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga *work-life balance*. Secara umum, karyawan mengapresiasi upaya manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan hidup, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam hal pengelolaan beban kerja saat periode sibuk. Pada halaman berikutnya tabel pra-survei yang dilakukan pada 30 karyawan Hotel Zuri Express mengenai komitmen organisasi. Pernyataan-pernyataan yang dibuat berdasarkan dimensi komitmen organisasi menurut (Ariani et al., 2020) yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Berikut tabel kuesioner prasurei komitmen organisasi Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

**Tabel 1. 11**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survei Variabel Komitmen Organisasi Di Hotel Zuri Express**  
**Lippo Cikarang**

No	Variabel	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
				SS	S	KS	TS	STS		
				5	4	3	2	1		
1	Komitmen Organisasi	Komitmen Afektif	Saya merasa bahwa keberhasilan perusahaan merupakan bagian dari keberhasilan saya	3	6	11	10	0	92	3,10
2			Saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan ini	3	10	7	10	0	96	3,20
3		Komitmen berkelanjutan	Saya merasa jika meninggalkan perusahaan ini akan menyebabkan kerugian besar bagi saya	2	3	14	12	0	88	2,93
4			Saya tidak mempunyai pilihan lain selain tetap bekerja di perusahaan ini karena belum tentu diterima ditempat lain	1	8	15	6	0	94	3,13
5		Komitmen Normatif	Saya merasa tidak pantas untuk meninggalkan perusahaan saya sekarang	1	7	9	11	2	84	2,80
6			Saya memiliki tanggung jawab untuk membantu rekan kerja di perusahaan ini sehingga perusahaan berjalan lancar	4	7	8	9	0	90	3,00
Skor Rata-rata Komitmen Organisasi									3,03	

Sumber : Sumber : Pra-survei diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.11 diatas, maka diketahui bahwa 30 responden karyawan Hotel Zuri Express Lippo Cikarang memberikan jawaban

dengan kategori rendah pada pernyataan yang telah diajukan menunjukkan bahwa komitmen organisasi memperoleh hasil skor rata-rata yaitu 3,03 dalam artian kondisi tersebut kurang optimal. Dapat dilihat dari 3 dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif memiliki skor masing masing yang bisa menjelaskan keadaan dilapangan. Diantara ketiganya dimensi komitmen berkelanjutan memiliki skor yaitu 2,93 dengan pernyataan “saya merasa jika meninggalkan perusahaan ini akan menyebabkan kerugian besar bagi saya” dan “saya merasa tidak pantas untuk meninggalkan perusahaan saya sekarang” dengan skor 2,80 yang memiliki nilai rendah, hal ini menunjukkan bahwa banyak yang tidak memiliki pertimbangan rasional yang kuat untuk tetap bertahan dalam organisasi, atau merasa kurang merasakan adanya manfaat jangka panjang dari bekerja di organisasi ini. Rendahnya hasil pra survei ini menjadi sinyal bahwa tingkat komitmen organisasi di kalangan karyawan perlu menjadi perhatian, kondisi ini berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Komitmen organisasi menggambarkan sejauh mana seorang karyawan merasa terikat secara emosional, rasional, dan moral terhadap organisasi tempat ia bekerja. Ketika karyawan memiliki tingkat komitmen yang tinggi, mereka cenderung menunjukkan dedikasi, loyalitas, dan kesiapan untuk memberikan kontribusi terbaik demi mencapai tujuan organisasi. Hal ini dibuktikan dengan penelitian sebelumnya menurut (Yandi & Havidz, 2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pendapat lain oleh (Bolung et al., 2021) mengemukakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, bila kinerja karyawan

menurun perlu meningkatkan komitmen organisasi setiap karyawannya. Hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan dapat dijelaskan melalui tiga dimensi komitmen yaitu komitmen afektif (perasaan memiliki terhadap organisasi), komitmen berkelanjutan (kesadaran akan kewajiban moral), dan komitmen normatif (kesadaran akan konsekuensi jika keluar dari organisasi). Bila karyawan memiliki tingkat komitmen yang tinggi dengan memenuhi 3 aspek tersebut, cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa komitmen karyawan merupakan faktor penting dalam membentuk kinerja karyawan yang optimal, terutama di industri perhotelan yang sangat bergantung pada pelayanan yang berkualitas tinggi.

Hasil wawancara dengan karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang mengungkapkan bahwa sebagian besar dari mereka meyakini akan mengalami kerugian besar apabila harus meninggalkan perusahaan. Mereka menilai bahwa Zuri Express telah memberikan banyak manfaat, baik dari sisi finansial maupun non-finansial. Tetapi beberapa karyawan merasa kebalikannya, karyawan merasa tidak keberatan meninggalkan dari perusahaan untuk mendapatkan ilmu dan pengalaman yang baru. Dikarenakan setiap karyawan merasakan keuntungan yang berbeda diperusahaan.

Maka dari itu, berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, *WORK-LIFE BALANCE* DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL ZURI EXPRESS LIPPO CIKARANG**" dengan tujuan untuk mengetahui sejauh apa Pengaruh Lingkungan Kerja, *Work-*

*Life Balance* Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka peneliti akan mencoba mengidentifikasi dan merumuskan beberapa permasalahan untuk melakukan penelitian mengenai Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan yang menjadi bahan penelitian.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pemaparan dari latar belakang maka diperoleh beberapa identifikasi permasalahan yang berkaitan dengan Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang sebagai berikut :

1. Lingkungan Kerja
  - a. Tidak nyaman dengan penerangan didalam ruangan.
  - b. Tidak nyaman dengan suara bising.
  - c. Tidak nyaman dengan kelembapan udara.
2. *Work-Life Balance*
  - a. Memiliki waktu yang cukup untuk keluarga dan diri saya sendiri diluar pekerjaan.
  - b. Meninggalkan pekerjaan lebih awal atau datang terlambat karena urusan pribadi.
3. Komitmen Organisasi

- a. Meninggalkan perusahaan akan menyebabkan kerugian.
- b. Merasa tidak pantas untuk meninggalkan perusahaan.

#### 4. Kinerja Karyawan

- a. Kualitas kerja yang dihasilkan karyawan.
- b. Penyelesaian jumlah pekerjaan yang ditargetkan perusahaan.
- c. Rasa senang dengan kekompakkan rekan kerja.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pemaparan dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang muncul pada penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Lingkungan Kerja di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
2. Bagaimana *Work-Life Balance* di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
3. Bagaimana Komitmen Organisasi di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
5. Seberapa besar Pengaruh Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Lingkungan Kerja di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
2. *Work-Life Balance* di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
3. Komitmen organisasi di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

4. Besarnya Pengaruh Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

### **1.3.1 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik bukan hanya untuk peneliti melainkan memberikan hal yang baik juga terhadap pembacanya. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

### **1.3.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemahaman yang mendalam yang akan memperkaya ilmu pengetahuan tentang penelitian ini. Sebagai bahan masukan atau kajian lebih lanjut dan bahan perbandingan penelitian lain yang mempunyai kepentingan yang berbeda untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan sumber-sumber informasi dari hasil penelitian ini.

### **1.3.2 Kegunaan Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi pihak yang sedang membutuhkan untuk memperoleh informasi mengenai Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Secara rinci kegunaan penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Bagi penulis**

- a. Dapat mengetahui secara langsung mengenai Lingkungan Kerja di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

- b. Dapat mengetahui secara langsung mengenai *Work-Life Balance* di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
- c. Dapat mengetahui secara langsung mengenai Komitmen Organisasi di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
- d. Dapat mengetahui secara langsung mengenai Kinerja Karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

## **2. Bagi Perusahaan**

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan kesimpulan dan saransaran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan perbaikan dalam upaya meningkatkan Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

## **3. Bagi pihak lain**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk pengembangan ilmu mengenai mengenai Lingkungan Kerja, *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.
- b. Dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.