
Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Fame Gading Serpong

Sartini Murni, Riani Prihatini Ishak*
Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor
*rianipishak@stpbogor.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the work environment on employee performance at Fame Hotel Gading Serpong. The study employed a quantitative approach with a descriptive-associative design and survey method. The population and sample consisted of all 53 employees of Fame Hotel Gading Serpong selected through saturated sampling. Primary data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire, while secondary data were obtained from company documents and relevant literature. Data were analyzed using descriptive statistics, validity, reliability, normality, heteroscedasticity, autocorrelation, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination with SPSS. The results show that the work environment has a positive and significant effect on employee performance, as indicated by a t-value of 11.331 and a significance value of 0.000. These findings emphasize the importance of managing physical and non-physical work environments as part of human resource management strategies in the hospitality industry.

Keywords: employee performance, hospitality, human resource management, work environment

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Fame Gading Serpong. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-asosiatif dan metode survei. Populasi sekaligus sampel penelitian adalah seluruh 53 karyawan Hotel Fame Gading Serpong yang dipilih melalui sampling jenuh. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima tingkat, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan dan literatur terkait. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan oleh nilai t hitung 11,331 dengan signifikansi 0,000. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan lingkungan kerja fisik dan nonfisik sebagai bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia pada industri perhotelan.

Kata Kunci: lingkungan kerja, kinerja karyawan, manajemen sumber daya manusia, perhotelan

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam menghasilkan pelayanan yang konsisten. Keberhasilan hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas, lokasi, dan strategi pemasaran, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan proses operasional dan memberikan pengalaman layanan kepada tamu. Dalam konteks tersebut, kinerja karyawan menjadi salah satu determinan penting pencapaian tujuan organisasi (Ishak et al, 2025).

Hotel Fame Gading Serpong memiliki aktivitas operasional yang melibatkan berbagai departemen, antara lain Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Finance and Accounting, Human Capital, serta Sales and Marketing. Keterkaitan antarbagian menuntut koordinasi, komunikasi, dan kerja sama yang efektif. Karena itu, lingkungan kerja yang kondusif menjadi faktor strategis yang dapat mendukung kenyamanan, produktivitas, disiplin, dan kualitas hasil kerja.

Fenomena awal penelitian menunjukkan adanya tantangan internal. Data perusahaan mencatat 18 karyawan keluar pada 2024 dan 13 karyawan keluar pada 2025. Selain itu, data absensi 2025 dan hasil penilaian kinerja menunjukkan masih terdapat aspek yang belum optimal, khususnya produktivitas atau volume kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan, dan pencapaian target. Observasi awal juga menemukan kebutuhan peningkatan koordinasi antar-departemen, komunikasi atasan-bawahan, dan dukungan fasilitas kerja.

Secara konseptual, lingkungan kerja mencakup aspek fisik dan nonfisik. Aspek fisik meliputi pencahayaan, suhu udara, kebisingan, dan fasilitas kerja, sedangkan aspek nonfisik mencakup hubungan antarpegawai, hubungan dengan atasan, komunikasi, dan kerja sama. Lingkungan yang mendukung dapat menciptakan kenyamanan dan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Sebaliknya, kondisi yang kurang kondusif berpotensi menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan tugas.

Penelitian terdahulu yang dirangkum dalam proyek akhir menunjukkan kecenderungan konsisten bahwa lingkungan kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan, termasuk pada konteks perhotelan (Dewi et al., 2024; Gunawan et al., 2024; Arbyan & Riyanto, 2022; Sari & Mayasari, 2025; Tridayanti, & Alhabsyi, 2025). Namun, penelitian pada objek Hotel Fame Gading Serpong penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris yang spesifik terhadap karakteristik operasional hotel, termasuk koordinasi lintas departemen dan tuntutan pelayanan. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Fame Gading Serpong.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management*)

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi, serta mengelola hubungan kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif (Ishak, 2024; Dessler, 2020). Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, karyawan dipandang sebagai aset organisasi yang perlu dikelola secara optimal. Pada industri perhotelan, pengelolaan sumber daya manusia menjadi semakin penting karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, penciptaan lingkungan kerja yang mendukung menjadi bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan (Ishak, et.al., 2025).

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat, bahan, metode kerja, serta kondisi lingkungan sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja terdiri dari dua jenis, yaitu Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Nonfisik (Sedarmayanti, 2017). Selain itu, lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan (Afandi, 2018). Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi di sekitar karyawan, baik berupa aspek fisik maupun nonfisik, yang dapat memengaruhi kenyamanan, motivasi, produktivitas, dan kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan (Ishak & Pratama, 2021).

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa peningkatan lingkungan kerja dapat berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan khususnya dalam industri perhotelan (Utami, Sanjaya & Andika, 2024). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain: Kemampuan (*Ability*), Motivasi (*Motivation*), Lingkungan Kerja, Kepemimpinan, dan Sistem Organisasi.

Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja sehingga berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Lingkungan kerja fisik yang nyaman dapat meningkatkan konsentrasi kerja, sedangkan lingkungan kerja nonfisik yang harmonis dapat meningkatkan motivasi dan kerja sama antar karyawan (Sedarmayanti, 2017). Pada industri perhotelan, lingkungan kerja memiliki peranan penting karena karyawan dituntut memberikan pelayanan berkualitas dengan tingkat interaksi kerja yang tinggi. Lingkungan kerja yang mendukung dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan secara efektif sehingga meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif melalui survei. Lokasi penelitian adalah Hotel Fame Gading Serpong, Tangerang, Banten. Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan yang berjumlah 53 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, seluruh anggota populasi dijadikan sampel dengan teknik sampling jenuh.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju. Data sekunder berasal dari dokumen perusahaan, data karyawan, *turnover*, absensi, serta literatur yang relevan. Variabel independent (X) adalah lingkungan kerja, sedangkan variabel dependen (Y) adalah kinerja karyawan.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi/Indikator Utama
Lingkungan Kerja (X)	Fisik: pencahayaan, suhu udara, kebisingan, fasilitas kerja; Nonfisik: hubungan antar karyawan, hubungan dengan atasan, kerja sama tim.
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, kerja sama.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS melalui statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Item instrumen dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Reliabilitas dinilai menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas 0,60. Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5%. Model regresi sederhana dirumuskan $Y = a + bX$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori dominan	n (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	39 (73,58%)
Usia	31–40 tahun	21 (39,62%)
Departemen	Food and Beverage	12 (22,64%)
Masa kerja	1–3 tahun	26 (49,06%)

Sumber: Data diloah (2026)

Responden didominasi laki-laki (73,58%) dan kelompok usia 31–40 tahun (39,62%). Responden berasal dari delapan departemen sehingga data mencerminkan perspektif lintas fungsi. Kelompok masa kerja 1–3 tahun merupakan proporsi terbesar (49,06%), menunjukkan bahwa hampir separuh responden telah memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai lingkungan kerja dan pelaksanaan tugas di hotel.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja

Indikator	Mean	Kategori
Pencahayaan	4,12	Baik
Suhu udara	4,05	Baik
Kebisingan	3,98	Baik
Hubungan kerja	4,31	Sangat baik
Fasilitas kerja	4,20	Baik
Kualitas kerja	4,25	Sangat baik
Kuantitas kerja	4,10	Baik
Ketepatan waktu	4,08	Baik
Tanggung jawab	4,28	Sangat baik
Kerja sama	4,30	Sangat baik

Sumber: Data diloah (2026)

Secara deskriptif, lingkungan kerja dinilai baik. Hubungan kerja memperoleh skor tertinggi (4,31), sedangkan kebisingan menjadi indikator terendah (3,98), meskipun masih dalam kategori baik. Pada kinerja, kerja sama memperoleh skor tertinggi (4,30), diikuti tanggung jawab (4,28) dan kualitas kerja (4,25). Kuantitas kerja (4,10) dan

ketepatan waktu (4,08) masih berada pada kategori baik sehingga menjadi ruang peningkatan.

Seluruh 21 item lingkungan kerja memiliki r hitung antara 0,742–0,881, sedangkan sembilan item kinerja memiliki r hitung antara 0,750–0,888; seluruhnya melebihi r tabel 0,271 sehingga dinyatakan valid. Cronbach's Alpha lingkungan kerja sebesar 0,978 dan kinerja karyawan sebesar 0,937, keduanya di atas 0,60 sehingga instrumen reliabel.

Tabel 4. Uji Instrumen dan Asumsi Model

Pengujian	Hasil	Keputusan
Normalitas (K-S)	Sig. 0,184	Residual normal
Heteroskedastisitas (Glejser)	Sig. 0,567	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Autokorelasi	Durbin-Watson 2,172	Tidak terdapat gejala autokorelasi

Sumber: Data diloah (2026)

Hasil pengujian menunjukkan model memenuhi asumsi dasar yang dilaporkan dalam penelitian. Nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov 0,184 > 0,05 menunjukkan residual berdistribusi normal. Uji Glejser menghasilkan signifikansi 0,567 > 0,05 sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Nilai Durbin-Watson 2,172 berada pada rentang yang digunakan penelitian untuk menyatakan tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

Parameter	Nilai
Konstanta (a)	5,369
Koefisien X (b)	0,355
t hitung	11,331
Sig.	0,000
R	0,846
R Square	0,716
Adjusted R Square	0,710

Sumber: Data diloah (2026)

Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = 5,369 + 0,355X$. Koefisien positif 0,355 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan lingkungan kerja diikuti peningkatan kinerja sebesar 0,355 satuan. Uji t menghasilkan t hitung 11,331 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima: lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai R Square sebesar 0,716 menunjukkan bahwa 71,6% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh lingkungan kerja dalam model penelitian, sedangkan 28,4% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Besarnya kontribusi ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki peran penting, tetapi bukan satu-satunya determinan kinerja.

Pembahasan

Temuan utama penelitian memperlihatkan bahwa lingkungan kerja bukan sekadar faktor pendukung operasional, tetapi merupakan bagian strategis dari pengelolaan sumber daya manusia. Hubungan kerja memperoleh skor tertinggi pada variabel lingkungan kerja (4,31), sementara kerja sama menjadi indikator kinerja tertinggi (4,30).

Kesesuaian pola tersebut mengindikasikan pentingnya lingkungan nonfisik dalam konteks operasional hotel yang menuntut koordinasi lintas departemen. Meskipun penelitian ini tidak menguji pengaruh setiap indikator secara terpisah, pola deskriptif tersebut memberikan petunjuk praktis bahwa kualitas relasi kerja perlu dipertahankan.

Hasil juga menunjukkan adanya area perbaikan. Kebisingan memperoleh skor lingkungan kerja terendah (3,98), sedangkan ketepatan waktu merupakan salah satu indikator kinerja dengan skor relatif lebih rendah (4,08). Temuan ini tidak berarti kebisingan secara individual terbukti menyebabkan keterlambatan, karena analisis inferensial dilakukan pada variabel lingkungan kerja secara agregat. Namun, manajemen dapat menggunakan temuan deskriptif tersebut sebagai dasar evaluasi lingkungan kerja dan proses operasional.

Secara teoretis, hasil penelitian mendukung pandangan bahwa kondisi fisik dan nonfisik di sekitar karyawan dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan hubungan kerja yang harmonis dapat membantu karyawan bekerja lebih efektif. Dalam industri perhotelan, implikasinya menjadi lebih kuat karena kualitas pelayanan dibentuk melalui rangkaian aktivitas yang saling bergantung.

Hasil penelitian juga konsisten dengan penelitian terdahulu yang dirangkum dalam proyek akhir, antara lain Ulumudin dan Sari (2023), Saputra et al. (2026), serta Lauhiyah dan Aswan (2024), yang sama-sama melaporkan pengaruh positif atau signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja. Kontribusi penelitian ini terletak pada bukti empiris pada satu objek hotel dengan seluruh populasi karyawan sebagai responden, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik bagi konteks manajemen Hotel Fame Gading Serpong.

Dari sisi manajerial, hasil penelitian mengarah pada empat prioritas. Pertama, mempertahankan hubungan kerja yang sudah sangat baik melalui komunikasi dan koordinasi lintas departemen (Judijanto et al., 2024). Kedua, melakukan pemeliharaan fasilitas kerja secara berkala. Ketiga, mengevaluasi sumber kebisingan pada area yang berpotensi mengganggu konsentrasi. Keempat, mengarahkan perbaikan lingkungan kerja untuk mendukung kuantitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Strategi tersebut perlu disertai evaluasi berkala agar perbaikan lingkungan benar-benar diterjemahkan menjadi peningkatan kinerja.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Fame Gading Serpong. Hasil uji t menunjukkan t hitung 11,331 dengan signifikansi 0,000, sedangkan persamaan regresi adalah $Y = 5,369 + 0,355X$. Nilai R Square 0,716 menunjukkan kontribusi lingkungan kerja sebesar 71,6% dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan. Secara deskriptif, hubungan kerja merupakan indikator lingkungan kerja dengan nilai tertinggi, sedangkan kerja sama merupakan indikator kinerja dengan nilai tertinggi.

Implikasi penelitian bagi manajemen adalah perlunya mempertahankan hubungan kerja yang harmonis sekaligus memperbaiki aspek lingkungan yang relatif lebih rendah, khususnya fasilitas, pengendalian kebisingan, serta dukungan terhadap koordinasi dan ketepatan waktu kerja. Penelitian selanjutnya disarankan memasukkan variabel lain seperti motivasi, kompensasi, kepuasan kerja, disiplin, kepemimpinan, kompetensi, atau beban kerja serta memperluas objek penelitian ke hotel atau industri jasa lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Zanafa Publishing.
- Arbyan, A. C., & Riyanto, S. (2022). The Influence of The Work Environment on Employee Performance. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 19(2), 57-63. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v19i2.30560>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Dewi, N. M. A. K., Sadjuni, N. L. G. S & Diwyarthi, N. D. M. S. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel PRL. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 3(4), 153–159. <https://doi.org/10.55123/toba.v3i4.4434>.
- Gunawan, P. A., Sabudi, S. N., & Sihombing, I. H. H. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Fairfield By Marriott Bali South Kuta. *Jurnal Sosial Teknologi*, 4(10), 816–825. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v4i10.1370>
- Ishak, R. P., Ludijanto, L., Kalsum, E. U., & Yulianto, A. (2025). *Sumber Daya Manusia Industri Pariwisata dan Perhotelan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ishak, R. P., Budi, A., Anang Setiawan, S. M., Sabar, M. P., Lastari, A. W., SE, M., & Isnaini, M. P. (2025). *Transformasi manajemen sumber daya manusia: Menyongsong era kinerja hybrid dan digital*. PT. Nawala Gama Education.
- Ishak, R. P., & MM, S. P. (2024). *Dasar-dasar Manajemen*. CV Eureka Media Aksara.
- Ishak, R., & Pratama, Y. (2021). Pengaruh Lingkungan dan Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan di First Love Patisserie Jakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 26(1), 10-22. <https://doi.org/10.30647/jip.v26i1.1422>
- Judijanto, L., Hildawati, H., Syarweny, N., Ishak, R. P., Heirunissa, H., Lisbet, Z. T., ... & Sugiyarti, G. (2024). *Asas-asas manajemen: Konsep, prinsip, dan model manajemen secara universal dalam mengelola organisasi era digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Lauhiyah, S., & Aswan, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Apresiasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Holiday Inn Express Simpang Lima Semarang. *Media Bina Ilmiah*, 19(9), 5683–5690. <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/1216>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Saputra, I. K. R. A., Mekarini, N. W., & Endrayani, E. (2026). Pengaruh Self-Efficacy dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Quest Hotel Kuta Bali. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 5(3), 68–81. <https://doi.org/10.55606/jempper.v5i3.7076>
- Sari, K. N., & Mayasari, N. M. D. A. (2025). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Sumberkima Hill Retreat. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(1), 23–34. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i1.97445>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Tridayanti, L., & Alhabsyi, M. Y. (2025). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Jakarta Bangka Ekspres. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 5(1), 190–200. <https://doi.org/10.32493/jism.v5i1.47841>
- Ulumudin, M. I., & Sari, H. M. K. (2023). Work Environment, Work Practices, and Employee Work Discipline on Employee Performance in the Hospitality Industry: Lingkungan Kerja, Praktik Kerja, dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada

-
- Industri Perhotelan. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 21, 10.21070/ijins.v21i.762. <https://doi.org/10.21070/ijins.v21i.762>.
- Utami, R., Sanjaya, R., & Andika, R. (2024). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bintang Bali Resort Hotel. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(1), 431–445. <https://doi.org/10.31539/costing.v8i1.14186>