

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS KERJA KARYAWAN PADA HOTEL ORCHARDZ GAJAHMADA DI PONTIANAK**

**Alvio**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Widya Dharma Pontianak  
email: alviotensen@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar strata satu serta untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap loyalitas kerja karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada di Pontianak. Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian asosiatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan studi dokumenter. Penulis menetapkan sampel sebanyak 99 responden berdasarkan teori slovin dan pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji T dengan bantuan *software SPSS Versi 22*. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan yang positif, signifikan, dan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas kerja karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada di Pontianak. Hal ini dibuktikan melalui uji data atas tanggapan responden yang di dapatkan melalui sebaran kuisisioner kepada karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak.

**KATA KUNCI** : Lingkungan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Loyalitas Kerja Karyawan

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aspek penting sebagai penggerak pengendali dalam menciptakan output. Semakin baik sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Sumber daya manusia juga berfungsi untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan perusahaan. Sumber daya manusia sangat penting untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi organisasi semakin meningkat.

Loyalitas kerja karyawan yang baik merupakan harapan perusahaan terhadap karyawannya. Loyalitas bukan hanya tentang seberapa lama seseorang bekerja pada perusahaan tetapi seberapa besar kontribusi yang diberikan kepada karyawan. Loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang ditunjukkan karyawan dalam membela perusahaan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab (Hasibuan: 2007).

Loyalitas kerja karyawan tidak hanya berasal dari pribadi karyawan tetapi juga dapat ditingkatkan oleh perusahaan. Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan yaitu dengan memperhatikan lingkungan kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari untuk mencapai visi dan misi perusahaan (Sedarmayanti: 2013).

Faktor lain yang menentukan dalam peningkatan loyalitas kerja karyawan yaitu persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi adalah penilaian karyawan tentang seberapa besar organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Robbins 2008). Perusahaan harus mampu membuat karyawan merasa nyaman agar mereka terus memberikan kontribusi terbaik. (Ginting, 2021).

Hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan jasa penginapan dengan pelayanan dan fasilitas pendukung lainnya. Usaha perhotelan meningkat seiring dengan peningkatan sektor pariwisata khususnya di kota Pontianak. Peningkatan ini menciptakan persaingan dalam dunia hotel yang menyebabkan setiap perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik.

Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bisnis perhotelan sejak tahun 2008. Adapun perputaran karyawan yang terjadi selama berjalannya operasional perusahaan pada lima tahun terakhir. Pada tahun 2014 ke tahun 2015 terjadi peningkatan perputaran karyawan sebesar 6,04 persen. Kemudian pada tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 0,95 persen. Pada tahun 2016 ke tahun 2017 perputaran karyawan turun sebesar 4,73 persen. Kemudian pada tahun 2017 ke tahun 2018 tingkat perputaran karyawan meningkat sebesar 9,55 persen.

Penjualan kamar yang terjadi juga cenderung tidak stabil dari tahun ke tahun. Pada tahun 2014 ke tahun 2015 terjadi penurunan jumlah penjualan kamar sebanyak 2.554 kamar. Dari tahun 2015 ke tahun 2016, terjadi peningkatan penjualan sebanyak 3.789 kamar. Kemudian pada tahun 2016 ke tahun 2017 kembali terjadi penurunan penjualan sebanyak 1.815 kamar. Kemudian pada tahun 2017 ke tahun 2018 penjualan kamar mengalami kenaikan sebanyak 3.204 kamar.

Data persentase tingkat perputaran karyawan dan juga penjualan kamar pada Hotel Orchardz Gajahmada di Pontianak menunjukkan angka yang tidak stabil. Hal ini membuat manajemen harus mengambil langkah perubahan untuk menciptakan efektivitas karyawan dalam bekerja. Berdasarkan data yang diterima, penulis tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi pada Hotel Orchardz Gajahmada di Pontianak”.

## **KAJIAN TEORITIS**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas (Nitisemito 2001). Lingkungan kerja dibagi kedalam dua bagian, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung (Sedarmayanti 2009). Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, atau hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti 2001) Lingkungan kerja non fisik tidak dapat ditangkap oleh panca indra manusia namun dapat dirasakan melalui perasaan.

Lingkungan kerja memiliki cakupan yang sangat luas dalam penerapannya. Dalam penelitian ini, lingkungan kerja di fokuskan pada lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang dapat dilihat di sekitar tempat kerja dan mempengaruhi karyawan secara langsung maupun secara tidak langsung (Sedarmayanti 2009). Pada kenyataannya, lingkungan fisik mencakup secara luas dalam kegiatan operasional perusahaan. Lingkungan kerja fisik meliputi lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai dan lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia.

Dimensi fisik diukur melalui pencahayaan, sirkulasi udara, kebisingan, warna, kelembaban udara, dan fasilitas. Pencahayaan pada ruangan kerja harus cukup untuk menerangi ruangan kerja tetapi tidak menyilaukan agar dapat menciptakan kinerja yang baik. Sirkulasi udara yang baik juga akan menciptakan kenyamanan bagi karyawan agar dapat bekerja dengan nyaman. Kebisingan dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja karena karyawan harus fokus dalam bekerja. Warna ruangan yang digunakan dalam bekerja dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja. Warna ruangan yang tidak serasi akan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pandangan seorang karyawan saat bekerja. Selanjutnya kelembaban udara dalam ruangan kerja mempengaruhi kinerja karyawan melalui kenyamanan seorang karyawan dalam bekerja yang dipengaruhi oleh temperatur udara. Fasilitas merupakan suatu penunjang bagi karyawan dalam

menjalankan aktivitasnya. Fasilitas yang sesuai dengan *job description* akan menciptakan kenyamanan bagi seorang karyawan dalam bekerja (W.Soetjipto 2009).

Persepsi dukungan organisasi adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Robbins 2008). *Perceived organizational support* adalah persepsi karyawan tentang seberapa jauh organisasi menilai kontribusi dan kepedulian terhadap kesejahteraan hidup karyawan (Ismainar 2015). Dimensi yang terkandung dalam dukungan organisasional antara lain adalah Keadilan, dukungan atasan dan *reward*. Keadilan berkaitan dengan bagaimana pendistribusian sumber daya manusia di antara karyawan, aturan-aturan dan kebijakan bagi karyawan dan bagaimana perusahaan memperlakukan karyawannya. Dukungan atasan menyangkut bagaimana atasan memberikan perhatian dan kepeduliannya terhadap karyawan. *Rewards* merupakan bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan baik berupa kompensasi maupun pujian (Ismainar 2015).

Loyalitas kerja karyawan adalah kesediaan karyawan dalam menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan (Hasibuan 2007). Loyalitas dapat tercipta ketika karyawan merasa puas akan apa yang diberikan oleh perusahaan kepadanya. Loyalitas juga dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan kepada perusahaan (Poerwadarminta 2002). Loyalitas berkaitan dengan tingkat kepercayaan adalah suatu keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain (Robbins 2006). Bila seseorang memiliki loyalitas dan kepercayaan terhadap suatu hal, maka orang tersebut bersedia berkorban dan setia terhadap hal yang dipercayainya tersebut. Jadi, loyalitas memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepercayaan, semakin tinggi tingkat kepercayaan karyawan terhadap organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas karyawan tersebut terhadap perusahaan. Loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja (Purwopoespito 2004). Loyalitas kerja para pegawai terhadap organisasi akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab serta menciptakan gairah dan semangat kerja (Nitisemito 2003). Adapun faktor-faktor yang menentukan loyalitas kerja karyawan seperti kompensasi, tanggung jawab, disiplin, dan partisipasi. Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas hasil kerjanya kepada perusahaan. Tanggung jawab merupakan tugas

perusahaan dalam menjamin dan mendukung setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya agar menghasilkan produktivitas kerja yang optimal. Disiplin berikaitan dengan tingkat absensi, kehadiran, ketepatan waktu bekerja, kesesuaian jam kerja dan sanksi jika melanggar yang diterapkan perusahaan dan dibuat secara jelas dan tegas agar dapat diterima dengan baik oleh setiap karyawan. Partisipasi dibutuhkan untuk meningkatkan loyalitas kerja. Pihak perusahaan membuka peluang pada setiap karyawan untuk ikut andil menuangkan inisiatif, kreatifitas, kritik yang membangun dan saran demi kemajuan perusahaan (Hermawan dan Riana 2013).

### **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan metode asosiatif dengan meneliti pengaruh lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap loyalitas kerja karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada di Pontianak. Penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui sebarankuesioner dan studi dokumenter. Pada metode kuesioner, penulis menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada di Pontianak. Hal ini dilakukan untuk memperoleh tanggapan dari para karyawan atas pertanyaan atau pernyataan yang penulis berikan yang menjadi indikator dalam variabel penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh jajaran karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak yang kemudian dilakukan pengambilan sampel sebanyak 99 responden dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, serta uji T dengan bantuan *software SPSS* versi 22.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian statistik yang telah dilakukan maka didapat hasil sebagai berikut:

**TABEL 1**  
**HASIL PENGUJIAN STATISTIK**

| No | Uji Hipotesis                                                           | Hasil            |       |       | Keterangan                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                         | Regresi Berganda | Uji F | Uji T |                                                                                                                |
| 1. | Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan             | 0,365            | 0,015 | 0,00  | Lingkungan kerja berpengaruh positif, signifikan, serta simultan terhadap loyalitas kerja karyawan             |
| 2. | Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan | 0,634            | 0,015 | 0,00  | Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif, signifikan, serta simultan terhadap loyalitas kerja karyawan |

*Sumber: Olahan Data 2020*

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif, signifikan, serta simultan terhadap loyalitas kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,365, nilai signifikansi uji F sebesar  $0,015 < 0,05$ , dan nilai signifikansi uji T sebesar  $0,00 < 0,05$ .

Sedangkan loyalitas kerja karyawan juga berpengaruh secara positif, signifikan, serta simultan terhadap loyalitas kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,634, nilai signifikansi uji F sebesar  $0,015 < 0,05$ , dan nilai signifikansi uji T sebesar  $0,00 < 0,05$ .

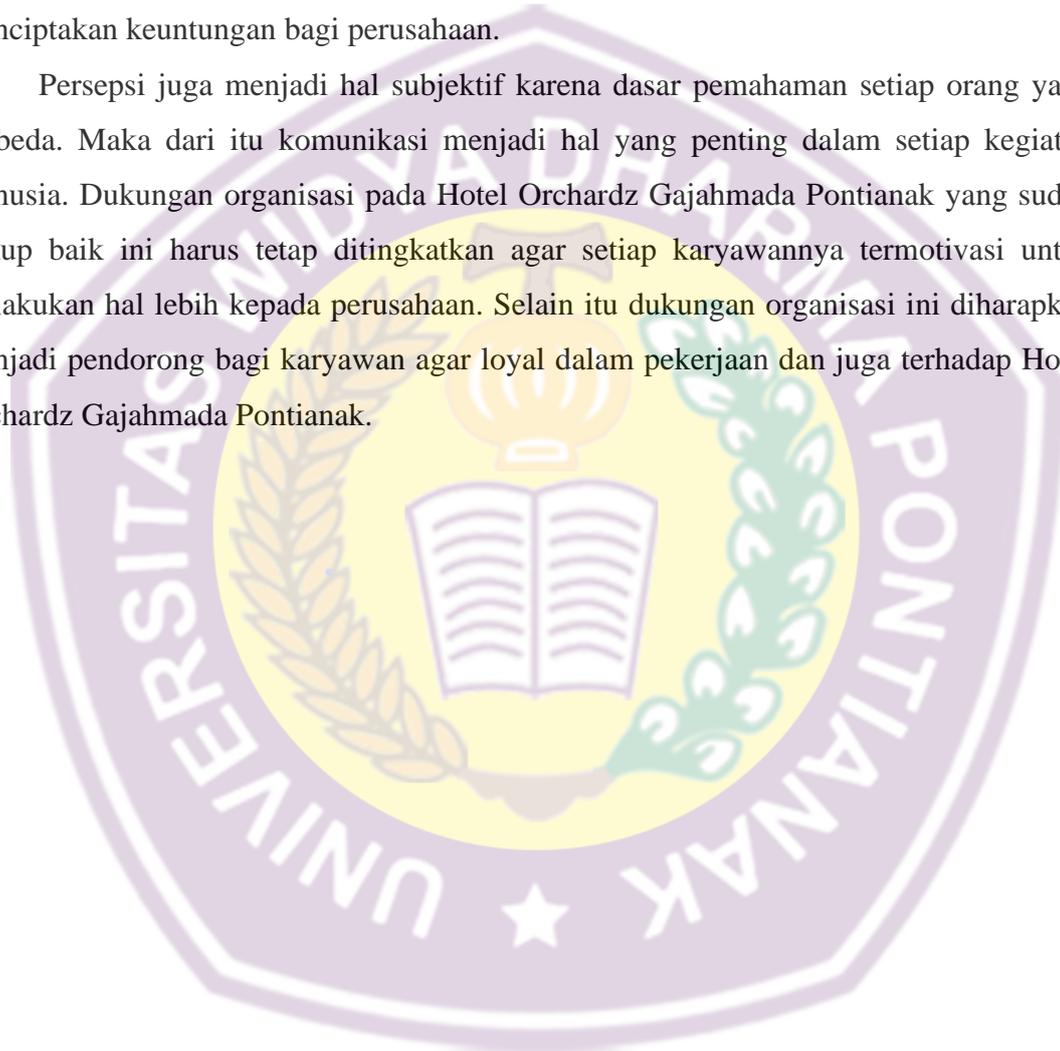
## PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik yang dilakukan terhadap loyalitas kerja karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak, penulis menyimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif, signifikan, serta simultan terhadap loyalitas kerja

karyawan. Hal ini ditunjukkan melalui jawaban responden yang menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak sudah baik.

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan bahwa Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak harus tetap meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja baik oleh perusahaan dan juga karyawannya. Dengan kerja sama antara rekan kerja dan atasan diharapkan lingkungan kerja akan semakin baik lagi sehingga tercipta loyalitas kerja karyawan yang semakin tinggi yang akan membuat karyawan merasa nyaman sekaligus menciptakan keuntungan bagi perusahaan.

Persepsi juga menjadi hal subjektif karena dasar pemahaman setiap orang yang berbeda. Maka dari itu komunikasi menjadi hal yang penting dalam setiap kegiatan manusia. Dukungan organisasi pada Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak yang sudah cukup baik ini harus tetap ditingkatkan agar setiap karyawannya termotivasi untuk melakukan hal lebih kepada perusahaan. Selain itu dukungan organisasi ini diharapkan menjadi pendorong bagi karyawan agar loyal dalam pekerjaan dan juga terhadap Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ginting, S. (2021). The Effect of Organizational Climate and Job Satisfaction on the Formation of OCB in Marketing Staff of PT AJMI Pontianak Branch. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(4), 76-83.
- Hermawan, I Ketut Andy dan I Gede Riana. "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Loyalitas Karyawan pada PT. Inti Buana Permai Denpasar Bali." *Jurnal Skripsi*, 2013.
- Ismainar, Hetty. *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2015.
- Nitisemito, Alex Soemadji. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nitisemito, Alex Soemadji. *Manajemen Personalia Edisi 2*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Poerwopoespito. *Komitmen dalam sumber daya manusia*. Jakarta: Management Student, 2004.
- Robbins, P. Stephen. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo, 2008.
- Robbins, P. Stephen. *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2001.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Soetjipto, Budi W. *Paradigm Baru Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Book, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.