

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI MONTIGO RESORT BATAM**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**RIVO HERMANTO  
16135223/2016**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN MONTIGO RESORT BATAM

Nama : Rivo Hermanto  
NIM/BP : 16135223/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 25 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Dr. Yuliana, SP, M.Si**  
NIP. 197007271997032003

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Si**  
NIP. 19761223 199805 1001

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program  
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan  
Perhotelan  
Universitas Negeri Padang


Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap  
Kepuasan Karyawan Montigo Resort Batam  
Nama : Rivo Hermanto  
NIM/BP : 16135223/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 25 Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Yuliana, SP, M.Si

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M

2. 

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp: (0751) 7051186  
Email: [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

#### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

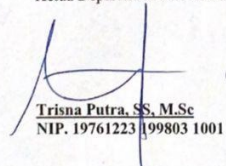
Nama : Rivo Hermanto  
NIM/TM : 16135223 / 2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja di Montigo Resort Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Departemen Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
**Rivo Hermanto**  
NIM. 16135223

## ABSTRAK

**Rivo Hermanto (2023).“ Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Montigo Resort Batam”. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan yaitu, sikap karyawan yang kurang sopan, adanya tuntutan dari atasan, kurangnya motivasi serta kurangnya rasa tanggung jawab dari karyawan terhadap pekerjaannya Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang berkerja di Montigo *Resort* Batam. Sampel penelitian berjumlah 64 orang karyawan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik berada pada kategori cukup yaitu (50%). Selanjutnya pada variabel kepuasan kerja berada pada kategori cukup puas yaitu (62,6%). Pengaruh lingkungan kerja non fisik (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) dengan skor 21,9% serta 79,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya diperoleh nilai T hitung (4.169) dengan signifikan  $0.000 < 0.05$ . Dengan nilai F hitung sebesar 17.383, dengan demikian variabel lingkungan kerja non fisik (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).

**Kata Kunci: lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA DI MONTIGO RESORT BATAM”**. Penulisan membuat skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Yuliana,SP,M.Si, selaku Wakil Dekan 1 dan dosen pembimbing.
3. Seluruh pihak terkait yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melaksanakan penelitian di hotel tersebut.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Amin Ya Rabbal’alamin. Penulis menyadari bahwa pada skripsi ini penulis masih banyak kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Juni 2023

**Rivo Hermanto**  
**16135223/2016**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
A. Kajian Teori .....	9
B. Kerangka Konseptual .....	17
C. Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
C. Variabel Penelitian.....	19
D. Definisi Operasional Variabel.....	20
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
G. Instrumen Penelitian.....	23
H. Uji Coba Instrumen .....	25
I. Teknik Analisis Data.....	28
J. Uji Persyaratan Analisis.....	29
K. Pengujian Hipotesis.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
A. Analisis Karakteristik Responden .....	32
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	33
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen .....	33
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
B. Deskripsi Data .....	35
1. Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik .....	35
2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja.....	41
3. Uji Persyaratan Analisis .....	50
C. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	



## DAFTAR GAMBAR

1. Wawancara dengan karyawan .....	4
2. Wawancara dengan karyawan .....	5
3. Kerangka konseptual .....	18

## DAFTAR TABEL

1. Jumlah Karyawan di Montigo <i>Resort</i> Batam.....	3
2. Jumlah Karyawan di Montigo <i>Resort</i> Batam.....	21
3. Gradiasi Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> .....	23
4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
5. Uji Validitas.....	26
6. Interpretasi Nilai $r$ (Alpha Cronbach).....	27
7. Lingkungan Kerja Non Fisik.....	27
8. Kepuasan Kerja.....	27
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	34
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
13. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik.....	36
14. Skor Jawaban Responden Tentang Lingkungan Kerja Non Fisik.....	36
15. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Hubungan Rekan Kerja.....	37
16. Skor Jawaban Responden Tentang Hubungan Rekan Kerja.....	38
17. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Hubungan Atasan dengan Karyawan.....	39
18. Skor Jawaban Responden Tentang Hubungan Atasan dengan Karyawan.....	39
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kerjasama Antar Karyawan.....	40
20. Skor Jawaban Responden Tentang Kerjasama Antar Karyawan.....	41
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Kerja.....	42
22. Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	42
23. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Pekerjaan Itu Sendiri.....	43
24. Skor Jawaban Responden Tentang Pekerjaan Itu Sendiri.....	44
25. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Atasan (Supervisi).....	45
26. Skor Jawaban Responden Tentang Atasan (Supervisi).....	45
27. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Promosi Jabatan.....	46
28. Skor Jawaban Responden Tentang Promosi Jabatan.....	47
29. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Rekan.....	48
30. Skor Jawaban Responden Tentang Rekan.....	48
31. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Gaji.....	49
32. Skor Jawaban Responden Tentang Gaji.....	50
33. Hasil Uji Normalitas Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja.....	51
34. Uji Homogenitas.....	52
35. Uji Linearitas.....	52
36. Nilai Signifikansi.....	53
37. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y.....	54

38. Koefisien Determinasi ( <i>R square</i> ) .....	55
---	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi telah banyak membuat perubahan dan peningkatan di berbagai bidang industri jasa, salah satunya adalah industri perhotelan yang saat ini berkembang pesat. Hal ini dilihat dari banyaknya pembangunan hotel di Indonesia dikarenakan permintaan pasar yang semakin meningkat terhadap kebutuhan hotel. Maraknya pembangunan hotel menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan di industri perhotelan. Para pengusaha hotel dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat konsumen untuk menginap di hotel mereka. Banyaknya pertimbangan konsumen dalam memilih hotel, maka pihak hotel harus menawarkan keunggulannya serta memberikan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Dengan itu industri perhotelan tentunya memerlukan pengelolaan yang baik agar usaha yang dijalankan dapat bertahan dan berkembang serta memberikan image yang baik di mata konsumen.

Perhotelan merupakan bisnis yang sangat kompleks dengan beragam variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya (Ira Meirina, 2017:1). Akomodasi perhotelan merupakan salah satu sektor penunjang pariwisata disamping jasa biro perjalanan, pramuwisata, usaha sarana dan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan pariwisata. Menurut Sulastiyono (2011:5) "Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, makan dan minum. Usaha perhotelan sangat bergantung kepada tingkat kunjungan

wisatawan, jika tingkat kunjungan wisatawan meningkat, maka tingkat hunian pada hotel juga akan meningkat.

Sumber daya manusia merupakan salah satu penunjang dalam memberikan sebuah pelayanan. Menurut Sadili Samsudin (2010:1) “Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Dari berbagai usaha yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas karyawan, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan tersebut adalah dengan cara memaksimalkan sumber daya yang ada melalui pengembangan ilmu pengetahuan guna meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Suparyadi (2015) “Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya”. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya”. Secara garis besar ada 5 indikator kepuasan kerja, yaitu: 1) Pekerjaan itu sendiri, 2) Atasan, 3) Rekan Kerja, 4) Promosi jabatan, dan 5) Gaji. Menurut Edy Sutrisno (2010: 80): 1) Faktor psikologis, 2) Faktor sosial, 3) Faktor fisik, 4) Faktor finansial.

Selain kepuasan karyawan, Montigo Resort Batam lingkungan kerja non fisik pada karyawan. Menurut Sedarmayanti (2011:26) adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan

dengan bawahannya. Indikator lingkungan kerja non fisik Menurut Budi W.Soetjipto (2009:87) mengemukakan indikator lingkungan kerja non fisik meliputi: 1) Hubungan harmonis, 2) Kesempatan untuk maju dan 3) Keamanan dalam bekerja.

Montigo Resorts terletak di Pulau Batam, Kepulauan Riau- Indonesia. Montigo Resorts terletak 20 km dari negara Singapura. Montigo Resorts Nongsa memiliki kawasan seluas 12 hektar. Resort ini merupakan resort berbintang 5 yang terletak di jalan. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Riau 29465. Resort ini terdapat 130 villa yang terdiri dari 1 *bed room*, 2 *bed room*, 3 *bedroom* sampai 5 *bed room*. Montigo Resort Batam terdiri dari 64 orang karyawan, dengan rincian antara lain

**Tabel 1. Jumlah Karyawan di Montigo Resort Batam**

<b>No.</b>	<b><i>Department</i></b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
<b>1.</b>	<i>Front Office</i>	5 Orang
<b>2.</b>	<i>Food and Beverage</i>	10 Orang
<b>3.</b>	<i>Engineering</i>	15 Orang
<b>4.</b>	<i>SPA</i>	5 Orang
<b>5.</b>	<i>Accounting</i>	6 Orang
<b>6.</b>	<i>Concierge</i>	10 Orang
<b>7.</b>	<i>Pastry</i>	3 Orang
<b>8.</b>	<i>Kitchen</i>	5 Orang
<b>9.</b>	<i>Reservasi</i>	3 Orang
<b>10.</b>	<i>HRD</i>	2 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>64 Orang</b>

Sumber: HRD Montigo Resort Batam (2023)

Selama melaksanakan pengamatan dan wawancara pada tanggal 29 November dan menemukan beberapa permasalahan pada beberapa karyawan di Montigo *Resort* Batam, pertama yaitu sikap kerja karyawan yang tidak sopan kepada atasan sehingga sering terjadinya konflik antara

atasan dengan bawahannya. Selanjutnya yaitu adanya tuntutan dari atasan yang dimana mengerjakan suatu *jobdesk* harus selesai sebelum waktu yang sudah ditentukan. Dapat dilihat pada gambar wawancara penulis dengan karyawan sebagai berikut:



**Gambar 1. Wawancara dengan karyawan di Montigo Resort Batam**

Selanjutnya permasalahan yang penulis dapatkan yaitu masih ada karyawan yang hubungannya kurang harmonis dengan alasan pribadi, hal ini sangat mengganggu dan menyebabkan perpecahan diantara mereka serta kurang terjalannya *teamwork* di antara mereka dan mengganggu operasional hotel. Adanya karyawan yang lebih mementingkan ego dari pada menjaga hubungan dalam bekerja. Dan permasalahan terakhir yang penulis dapatkan yaitu adanya *security* yang sering bermain hp sehingga kurang cekatan dalam menjaga keamanan disekitar area Montigo Resort Batam yang mengakibatkan sering terjadinya pertengkaran. Dapat dilihat pada gambar

dibawah ini wawancara dengan karyawan Montigo *Resort* Batam, sebagai berikut:



**Gambar 2. Wawancara dengan karyawan di Montigo *Resort* Batam**

Urgensi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pentingnya pengaruh lingkungan non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di Montigo *Resort* Batam. Berdasarkan fakta masalah yang di uraikan peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian: **“PENGARUH LINGKUNGAN NON FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA DI MONTIGO *RESORT* BATAM”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Sikap kerja karyawan yang tidak sopan kepada atasan.
2. Adanya tuntutan dari atasan yang dimana mengerjakan suatu jobdesk harus selesai sebelum waktu yang sudah ditentukan.
3. Masih ada karyawan yang hubungannya kurang harmonis.
4. Adanya karyawan yang lebih mementingkan ego dari pada menjaga hubungan dalam bekerja.



5. Adanya security yang sering bermain hp sehingga kurang cekatan dalam menjaga keamanan disekitar area Montigo *Resort* Batam yang mengakibatkan sering terjadinya pertengkaran.
6. Adanya atasan yang kurang mengawasi setiap pekerjaan bawahannya.
7. Kurang terlaksananya SOP kerja yang sudah berlaku seperti masih ada karyawan yang melanggar aturan hotel.

### **C. Batasan Masalah**

1. Lingkungan kerja non fisik
2. Kepuasan kerja
3. Pengaruh Lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Bagaimana lingkungan kerja non fisik diMontigo *Resort* Batam?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan diMontigo *Resort* Batam?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan diMontigo *Resort* Batam?

### **A. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di Montigo *Resort* Batam.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan lingkungan kerja fisik yang ada di *Montigo Resort* Batam
- b. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan yang ada di *Montigo Resort* Batam
- c. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di *Montigo Resort* Batam.

## **B. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak :

### 1. Bagi *Montigo Resort* Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap manajemen hotel untuk memperbaiki lingkungan kerja non fisik agar terciptanya kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan dapat mencapai target sesuai dengan keinginan perusahaan.

### 2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan juga sebagai sumbangan pemikiran terhadap mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dan juga untuk menambah penelitian yang ada di Universitas Negeri Padang.

### 3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang

terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori saat perkuliahan.

#### 4. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja karyawan