



Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang

Yogi Sutisna Maulana Putra^{1*}, Tryiis Arr²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teknologi Digital, Indonesia

*Korespondensi penulis : yogisutisnamaulana@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to examine how non-physical work environments and work motivation affect employee performance in the hospitality industry. The study uses a quantitative approach, involving the use of observation, interviews, and questionnaires as data collection methods. The research subjects consisted of thirty workers who were selected to be respondents. To ensure the validity of the measuring instruments, the research instruments were tested for validity and reliability. The test results showed that all statements were valid and reliable. The collected data were analyzed using multiple linear regression. The results of the study indicate that the non-physical work environment and work motivation simultaneously have a significant effect on employee performance. This is indicated by a significance value of 0.000 ($p < 0.05$) and a coefficient of determination (R^2) of 0.689. Partially, the non-physical work environment and work motivation also affect employee performance. This study shows that fair salary increases, job satisfaction, the implementation of effective leadership styles, and the creation of a friendly, united, and communicative non-physical work environment increase work motivation in the hospitality industry.*

Keywords: *Employee Performance; Hospitality Sector; Multiple Linear Regression; Non-Physical Work Environment; Work Motivation.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana lingkungan kerja non-fisik dan motivasi kerja memengaruhi kinerja karyawan di industri perhotelan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, yang melibatkan penggunaan observasi, wawancara, dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Subjek penelitian terdiri dari tiga puluh pekerja yang dipilih untuk menjadi responden. Untuk memastikan kelayakan alat ukur, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja non-fisik dan motivasi kerja secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) dan koefisien determinasi (R^2) 0,689. Secara parsial, lingkungan kerja non-fisik dan motivasi kerja juga memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan gaji yang adil, kepuasan kerja, penerapan gaya kepemimpinan yang efektif, dan pembentukan lingkungan kerja non-fisik yang ramah, bersatu, dan komunikatif meningkatkan motivasi kerja di industri perhotelan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan; Lingkungan Kerja Non Fisik; Motivasi Kerja; Regresi Linier Berganda; Sektor Perhotelan.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Namun, tantangan besar yang dihadapi oleh banyak hotel saat ini adalah menurunnya kinerja karyawan, yang sering kali disebabkan oleh rendahnya motivasi kerja dan kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung (Stangl et al., 2024; Rihardi, 2021). Kinerja karyawan yang buruk, seperti lambatnya pelayanan, kurangnya keramahan, dan meningkatnya kesalahan kerja, dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi dan menurunkan kepuasan tamu (Tarwiyah & Parma, 2022).

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama jika didukung oleh pemberian gaji yang adil, kepuasan kerja, dan gaya kepemimpinan yang efektif (Ningsih et al., 2021; Silva et al., 2024). Di sisi lain, lingkungan kerja non fisik, seperti hubungan antar rekan kerja, dukungan dari atasan, serta komunikasi yang efektif, juga terbukti meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan (Palyaky et al., 2023; Hazmi & Nugraha, 2021). Namun, banyak penelitian masih lebih berfokus pada lingkungan kerja fisik, sementara aspek non fisik yang lebih psikososial dan interpersonal belum banyak dieksplorasi secara mendalam, khususnya dalam konteks perhotelan skala menengah di wilayah Lembang.

Penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya karena secara khusus mengkaji pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja non fisik secara simultan terhadap kinerja karyawan pada hotel kelas menengah, yaitu Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang, yang menghadapi tantangan nyata dalam hal kualitas pelayanan dan stabilitas tenaga kerja. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai orisinalitas karena tidak hanya mengonfirmasi teori sebelumnya, tetapi juga memberikan kontribusi kontekstual terhadap pengelolaan sumber daya manusia di sektor perhotelan daerah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun simultan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan faktor-faktor internal karyawan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi Kerja

Motivasi kerja karyawan memegang peranan krusial dalam sebuah perusahaan, karena terdapat perbedaan signifikan antara kinerja karyawan yang memiliki motivasi tinggi dan mereka yang kurang termotivasi. Karyawan yang memiliki motivasi cenderung terus berupaya mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan, sehingga mampu menyelesaikan tugas dengan optimal. Sebaliknya, kurangnya motivasi pada karyawan sering kali berujung pada hasil kerja yang kurang memuaskan. Akhirnya, kualitas kinerja karyawan ini secara langsung memengaruhi performa keseluruhan perusahaan. (Ravee & Yusianto, 2023).

Motivasi kerja merupakan keinginan di dalam diri sendiri dari seseorang untuk meningkatkan keinginan pribadi atau individu dalam kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai keinginannya (Sudarto, 2022). Motivasi kerja diperlukan sebagai daya penggerak yang menciptakan semangat kerja (Triono et al., 2021).

Terdapat beberapa indikator yang memengaruhi tingkat motivasi kerja seseorang. Indikator-indikator ini menjadi acuan dalam mengukur dan memahami faktor-faktor yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal. Adapun indikator-indikator tersebut antara lain:

- a. Gaji yang Adil (Menurut Silva et al. 2024)
- b. Kepuasan Kerja (Bagas 2020)
- c. Budaya Organisasi (Triono et al. 2021)

Lingkungan Kerja Non – Fisik

Lingkungan non-fisik ini memiliki peran yang sama pentingnya dengan lingkungan fisik, karena suasana kerja yang positif sangat dipengaruhi oleh hubungan interpersonal tersebut. Ketika hubungan antara karyawan dengan rekan-rekannya dan atasannya berjalan dengan baik, karyawan akan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya (Natania & Martha, 2023).

Lingkungan kerja non fisik mencakup semua kondisi yang menciptakan keterhubungan dalam interaksi kerja, baik itu dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan (Sari et al., 2020).

Faktor-faktor ini sering kali tidak terlihat secara langsung, namun memiliki pengaruh besar terhadap motivasi, produktivitas, serta kepuasan kerja karyawan. Beberapa indikator penting dari lingkungan kerja non fisik antara lain:

- a. Hubungan Antar Rekan Kerja (Pratame dan Suana 2020)
- b. Dukungan dari Atasan (Palyaky et al. 2023)
- c. Komunikasi yang Efektif (Seqhobane dan Koko 2021)

Kinerja Karyawan

Kinerja secara umum didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki. Hal ini dilakukan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan norma moral dan etika. Dalam hal ini, kinerja melibatkan tolak ukur sesuai harapan (Jayaputra & Sriathi, 2020).

Kinerja karyawan adalah hasil yang diinginkan dari pekerja (Angelina & Tanjung, 2021). Kinerja ini mencerminkan sejauh mana seorang karyawan dapat memenuhi harapan dan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Faktor-faktor seperti motivasi kerja, pelatihan, dan lingkungan kerja yang mendukung sangat memengaruhi tingkat kinerja yang dicapai.

Menurut Rahman & Lataruva (dalam Shandra Ziva Hendriani & Tryiis Arr, 2024) Kinerja karyawan merujuk pada sejauh mana seorang karyawan dapat mencapai hasil yang diharapkan atau memenuhi standar yang ditetapkan dalam konteks pekerjaan mereka.

Penilaian kinerja menjadi elemen penting dalam mengevaluasi sejauh mana kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Beberapa indikator utama yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan antara lain:

- a. Kualitas Hasil Kerja (Rahman 2024)
- b. Efisiensi Waktu (Basu 2023)
- c. Kepuasan Pelanggan (Jayaputra dan Sriathi 2020)

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian adalah seluruh karyawan Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang. Sampel ditentukan dengan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel, sebanyak 30 responden.

Data primer diperoleh melalui tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner tertutup yang telah disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Variabel independen terdiri dari motivasi kerja dan lingkungan kerja non fisik, sementara variabel dependen adalah kinerja karyawan. Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan analisis Pearson Correlation dan Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS versi 26.

Data yang terkumpul dianalisis dengan tahapan berikut: pertama, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan validitas model regresi, yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Selanjutnya, digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Dengan desain dan proses ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan empiris yang sah dan relevan dalam menjelaskan hubungan antara motivasi kerja, lingkungan kerja non fisik, dan kinerja karyawan di industri perhotelan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen.

Tabel 1 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12.430	6.196		2.006	.055
	TOTAL X1	-.066	.228	-.057	-.288	.776
	TOTAL X2	.680	.190	.709	3.579	.001

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,430 - 0,066X_1 + 0,680X_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

X₁ = Motivasi Kerja

X₂ = Lingkungan Kerja Non Fisik

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 12,430 menyiratkan bahwa apabila nilai Motivasi Kerja (X₁) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X₂) dianggap bernilai nol, maka nilai prediksi Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 12,430. Meskipun dalam konteks nyata nilai nol pada variabel X₁ dan X₂ hampir tidak mungkin terjadi, konstanta tetap diperlukan sebagai bagian dari bentuk persamaan regresi linear dan digunakan untuk kepentingan prediksi model.

Koefisien regresi untuk variabel Motivasi Kerja (X₁) sebesar –0,066 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Motivasi Kerja, dengan asumsi variabel lainnya konstan, akan menurunkan nilai Kinerja Karyawan sebesar 0,066. Namun, hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,776 (> 0,05) yang menandakan bahwa pengaruh

tersebut tidak signifikan secara statistik. Artinya, dalam model ini, Motivasi Kerja tidak memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk memengaruhi Kinerja Karyawan secara parsial.

Sebaliknya, koefisien regresi untuk variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) sebesar +0,680 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada variabel ini, dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan nilai Kinerja Karyawan sebesar 0,680. Nilai signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$) menandakan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik, sehingga dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik memberikan kontribusi positif dan nyata terhadap peningkatan Kinerja Karyawan.

Dengan demikian, dalam model ini, Lingkungan Kerja Non Fisik terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan, sementara Motivasi Kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap Kinerja Karyawan di Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang.

Meskipun hasil uji korelasi menunjukkan bahwa Motivasi Kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, namun hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh tersebut menjadi tidak signifikan ketika variabel Lingkungan Kerja Non Fisik dimasukkan dalam model. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja mungkin tersubstitusi atau ditutupi oleh kekuatan pengaruh dari Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai variabel dominan.

Uji t

Uji t dilakukan untuk menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah sebagai berikut:

Jika signifikansi $<$ dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Jika signifikansi $>$ 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 2 Hasil Uji t

		Coefficients^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	12.430	6.196		2.006
	TOTAL	-.066	.228	-.057	-.288
	X1				
	TOTAL	.680	.190	.709	3.579
	X2				

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Berdasarkan hasil uji t pada penelitian ini, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Motivasi Kerja sebesar 0,776, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Motivasi Kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat motivasi kerja yang ada di perusahaan ini tidak cukup kuat atau belum mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja para karyawan. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi kinerja, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau lingkungan kerja itu sendiri. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Lingkungan Kerja Non Fisik adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Artinya, aspek-aspek non-fisik dari lingkungan kerja seperti hubungan antar karyawan, dukungan atasan, kenyamanan psikologis, dan suasana kerja yang kondusif memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan di Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang. Hal ini menegaskan pentingnya perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas lingkungan kerja secara non-fisik agar produktivitas tetap optimal.

Uji F

Uji f dilakukan untuk menentukan apakah variabel independen secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
		Sum	of			
Model		Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285.213	2	142.606	11.044	.000 ^b
	Residual	348.654	27	12.913		
	Total	633.867	29			

a. Dependent Variable: TOTAL Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL X2, TOTAL X1

Kriteria Pengujian:

Jika signifikansi < dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Jika signifikansi > 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Pada uji f yang dilakukan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Walaupun secara parsial Motivasi Kerja tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, ketika diuji secara bersama-sama dengan Lingkungan Kerja Non Fisik, kedua variabel ini memberikan pengaruh kolektif yang bermakna terhadap peningkatan kinerja. Ini mengindikasikan bahwa keterkaitan antar faktor-faktor psikologis dan sosial di tempat kerja tetap penting untuk diperhatikan secara menyeluruh oleh pihak manajemen.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa. a) Variabel Motivasi Kerja tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Variabel Kinerja Karyawan di Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang. b) Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh dan signifikan terhadap Variabel Kinerja Karyawan di Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang. c) Variabel Motivasi Kerja dan Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh dan signifikan terhadap Variabel Kinerja Karyawan di Urbanview Hotel One Family Maribaya Lembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, & Tanjung. (2021). PENGARUH KOMPENSASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 1(4), 603–608.
- Bagas, M. A. (2020). Relevansi Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow Terhadap Motivasi Kerja Anggota Organisasi Penyuluhan Agama Islam. *Syifaul Qulub: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 1(2), 100–108. <https://doi.org/10.32505/syifaulqulub.v1i2.2244>
- Hazmi, C. R. V. Al, & Nugraha, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai di PT Kawan Lama Sejahtera Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 1(2), 282–297. <https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p282-297>
- Hendriani, S. Z. H., & Tryiis, A. R. R. (2024). Analisis Dampak Konflik Kerja terhadap Kinerja Kerja pada Yayasan Dulur Salembur Cimahi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 175-185.
- Jayaputra, K. H., & Sriathi, A. A. A. (2020). Pengaruh Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3), Lingkungan Kerja, Serta Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2642. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p09>
- Palyaky, E. N., Latupapua, C. V., & Leuhery, F. (2023). Peran Mediasi Motivasi pada Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kinerja Pegawai. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(9), 7100–7108. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i9.2855>
- Ravee, R., & Yusianto, Y. (2023). Pengaruh Kompensasi, Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(2),
- Silva, T. A., Oliveira, C. M., & Martins, E. (2024). Generations and Work Motivation - Ageism and The Practices of Human Resource Management. *Procedia Computer Science*, 237, 61–71. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.05.080>
- Stangl, B., Li, Y., Ma, E., Xu, S., & Alsaied, M. (2024). Transferable skills in tourism and hospitality. *Annals of Tourism Research*, 109, 103854. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2024.103854>
- Sudarto, S. (2022). Motivasi Kerja Sebagai Faktor Meningkatkan Kinerja Karyawan. *SISTEM Jurnal Ilmu Ilmu Teknik*, 18(1), 47–54. <https://doi.org/10.37303/sistem.v18i1.236>
- Triono, T., Agustang, A., Muhammad Idkhan, A., & Rifdan, R. (2021). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 5(4), 1627–1631. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2583>