

## **Dampak Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Karyawan Front Office di Best Western The Lagoon Hotel Manado**

**Gloriana Aprilya Maureen Kalintabu<sup>1</sup>, Pearl Loesye Wenas<sup>2</sup>,  
Dimas Ero Permana<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado  
Penulis Korespondensi: <sup>1</sup>apryliamaureen@gmail.com

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Front Office Department di Best Western The Lagoon Hotel Manado. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, kepuasan kerja merupakan faktor krusial untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja pada Front Office secara umum mendukung kepuasan kerja karyawan baik dalam aspek fisik maupun nonfisik. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti pengaturan suhu ruangan, pencahayaan yang lebih baik di area Night Audit, serta distribusi tugas yang lebih efektif sesuai dengan kapasitas individu. Perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan.*

*Kata Kunci – Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Front Office, Hotel*

## **Work Environment Impact on Front Office Employee Satisfaction at Best Western The Lagoon Hotel Manado**

### **Abstract**

*This study aims to analyze the impact of the work environment on job satisfaction of employees in the Front Office Department at Best Western The Lagoon Hotel Manado. In the competitive hospitality industry, job satisfaction is a crucial factor to ensure high-quality service. This research employed a qualitative method with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The findings indicate that the work environment in the Front Office generally supports employee job satisfaction in both physical and non-physical aspects. However, several improvements are still needed, such as room temperature regulation, better lighting in the Night Audit area, and more effective task distribution in accordance with individual capacities. Continuous improvement in these aspects is expected to enhance employee satisfaction and positively contribute to the overall service quality of the hotel.*

*Keywords – Work Environment, Job Satisfaction, Front Office, Hotel*

## PENDAHULUAN

Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan, terutama dalam industri perhotelan yang sangat menekankan kualitas layanan. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas karyawan, sementara kondisi kerja yang kurang mendukung berpotensi menimbulkan stres, kelelahan, hingga penurunan kinerja. Pada departemen Front Office, tekanan kerja yang tinggi, ritme kerja yang dinamis, dan tuntutan layanan pelanggan prima menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan. Dalam konteks ini, analisis terhadap lingkungan kerja menjadi sangat relevan karena berhubungan langsung dengan kepuasan kerja yang berdampak pada kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Best Western The Lagoon Hotel Manado sebagai salah satu hotel berbintang menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya di bagian Front Office yang menjadi garda terdepan dalam interaksi dengan tamu. Lingkungan kerja di departemen ini meliputi faktor fisik seperti pencahayaan, suhu ruangan, tata letak ruang, serta faktor non-fisik seperti hubungan antar karyawan, beban kerja, dan dukungan manajemen. Keberadaan faktor-faktor tersebut menentukan sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang puas akan bekerja lebih efektif, loyal, dan mampu menjaga konsistensi pelayanan, sedangkan ketidakpuasan dapat berujung pada meningkatnya turnover dan turunnya kualitas layanan.

Meskipun penting, kondisi lingkungan kerja di Front Office masih menghadapi kendala, misalnya pengaturan suhu ruangan, pencahayaan di area kerja tertentu, serta sistem pembagian tugas yang belum sepenuhnya sesuai dengan kapasitas individu. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana sebenarnya dampak lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis hubungan antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan di Departemen Front Office Best Western The Lagoon Hotel Manado.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi lingkungan kerja, baik fisik maupun non-fisik, dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian akademis mengenai hubungan lingkungan kerja dan kepuasan kerja dalam konteks industri perhotelan. Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi manajemen hotel dalam merancang strategi perbaikan lingkungan kerja, bagi institusi pendidikan sebagai referensi akademik, serta bagi karyawan sebagai pemahaman mengenai pentingnya lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis dampak lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Departemen Front Office Best Western The Lagoon Hotel Manado. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik kajian yang membutuhkan pemahaman

mendalam terhadap pengalaman kerja karyawan dalam konteks operasional sehari-hari. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan karyawan Front Office yang dipilih secara purposive berdasarkan posisi dan keterlibatannya dalam aktivitas pelayanan tamu, observasi non-partisipatif terhadap kondisi fisik dan non-fisik lingkungan kerja, serta dokumentasi internal hotel. Data sekunder dikumpulkan dari literatur, jurnal, dan dokumen pendukung yang relevan. Pengolahan data dilakukan dengan teknik Miles, Huberman & Saldana, meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan, sekaligus merumuskan rekomendasi praktis bagi manajemen hotel dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kualitas pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

Penelitian ini dilakukan pada *Departement Front Office* Best Western The Lagoon Hotel Manado. Departemen ini merupakan unit garda terdepan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu hotel, mulai dari proses check-in, check-out, menangani reservasi, memberikan informasi, hingga menangani keluhan tamu. Karena itu, kondisi lingkungan kerja pada Departemen ini sangat memengaruhi kenyamanan, motivasi, serta kepuasan kerja karyawan.

### Deskripsi Informan

Penelitian ini melibatkan enam orang karyawan Departemen Front Office Best Western The Lagoon Hotel Manado yang terdiri dari satu orang Front Office Manager, satu orang Supervisor, satu orang Night Audit, serta tiga orang Guest Service Agent (GSA). Komposisi tersebut mencerminkan representasi dari seluruh tingkatan jabatan, mulai dari manajerial hingga staf operasional, sehingga pandangan yang diperoleh cukup komprehensif dalam menggambarkan kondisi lingkungan kerja. Dari segi usia, para responden berada pada rentang 20 hingga 33 tahun yang termasuk dalam kategori usia produktif, menunjukkan adanya energi, motivasi, dan kemampuan adaptasi yang tinggi, sekaligus variasi pengalaman antara generasi muda dan yang lebih dewasa. Masa kerja responden bervariasi antara 1 hingga 5,4 tahun, yang memberi gambaran dari perspektif karyawan baru yang masih dalam tahap adaptasi hingga karyawan berpengalaman yang lebih memahami dinamika kerja dan budaya organisasi. Dari sisi gender, terdapat empat orang perempuan dan dua orang laki-laki, yang cukup representatif dalam menggambarkan realitas gender di industri perhotelan, di mana perempuan cenderung mendominasi posisi front office karena kemampuan komunikasi dan keramah-tamahan, sementara laki-laki turut memberi kontribusi dalam penanganan situasi yang membutuhkan kekuatan fisik maupun pendekatan berbeda kepada

tamu. Secara keseluruhan, keberagaman dalam jabatan, usia, masa kerja, dan gender ini memperkaya perspektif penelitian sekaligus memperkuat validitas hasil yang diperoleh mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

**Tabel 1: Identitas Informan**

No	Inisial Informan	Usia	Jenis Kelamin	Jabatan	Lama Bekerja
1.	T.W	25	Perempuan	Front Office Manager	5 tahun 4 bulan
2.	S.P	28	Perempuan	Supervisor Front Office	3 tahun 1 bulan
3.	E.K	33	Laki-laki	Night Audit	2 tahun 6 bulan
4.	E.S	20	Perempuan	Guest Service Agent	1 tahun
5.	A.K	22	Laki-laki	Guest Service Agent	1 tahun 5 bulan
6.	R.Y	25	Perempuan	Guest Service Agent	1 tahun

*Hasil Observasi*

**Tabel 2: Observasi Lingkungan kerja dan kepuasan kerja**

No	Keterangan	Ya	Tidak
1.	Pencahayaannya ruangan kerja memadai dan tidak menyilaukan	<input type="checkbox"/>	
2.	Sirkulasi udara dan suhu terasa nyaman	<input type="checkbox"/>	
3.	Lingkungan kerja tidak bising dan mendukung konsentrasi	<input type="checkbox"/>	
4.	Fasilitas kerja (meja, kursi, komputer) dalam kondisi baik	<input type="checkbox"/>	
5.	Area kerja terlihat bersih, rapi, dan nyaman	<input type="checkbox"/>	
6.	Hubungan antar karyawan terlihat harmonis dan saling bantu	<input type="checkbox"/>	
7.	Atasan memberikan arahan dengan komunikasi terbuka	<input type="checkbox"/>	
8.	Karyawan mendapatkan motivasi dari atasan/manajemen		<input type="checkbox"/>
9.	Budaya kerja mencerminkan profesionalisme dan kerja sama	<input type="checkbox"/>	
10.	Tidak tampak konflik antar karyawan atau dengan atasan		<input type="checkbox"/>
11.	Karyawan tampak menikmati pekerjaannya	<input type="checkbox"/>	
12.	Karyawan menunjukkan inisiatif dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	
13.	Karyawan tidak tampak stres saat bekerja	<input type="checkbox"/>	
14.	Karyawan tidak mengeluh soal pindah kerja	<input type="checkbox"/>	
15.	Karyawan disiplin dalam waktu dan tugas	<input type="checkbox"/>	
16.	Karyawan tampak bangga bekerja di hotel	<input type="checkbox"/>	
17.	Pembagian tugas karyawan sesuai kemampuannya		<input type="checkbox"/>
18.	Hubungan sosial antar karyawan positif	<input type="checkbox"/>	
19.	Karyawan merasa aman dalam melakukan pekerjaannya	<input type="checkbox"/>	
20.	Karyawan merasa dihargai atas kontribusinya	<input type="checkbox"/>	

Berdasarkan hasil observasi terhadap 20 indikator lingkungan kerja, secara umum kondisi kerja di Departemen Front Office Best Western The Lagoon Hotel Manado dapat dikatakan cukup kondusif. Dari sisi lingkungan fisik, sebagian besar indikator terpenuhi dengan baik, seperti pencahayaan ruangan yang memadai, tingkat kebersihan area kerja yang terjaga, serta ketersediaan fasilitas utama berupa meja, kursi, komputer, dan perlengkapan pendukung lainnya yang membantu kelancaran aktivitas pelayanan. Meskipun demikian, ditemukan beberapa catatan yang perlu mendapat perhatian, antara lain suhu pendingin ruangan (AC) yang sering kali terlalu dingin pada pagi hari sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian karyawan, serta intensitas pencahayaan pada area Night Audit yang masih belum optimal, khususnya ketika karyawan harus melakukan pekerjaan administrasi detail pada jam kerja malam. Dari aspek non-fisik, hubungan interpersonal antar karyawan terlihat cukup harmonis, di mana adanya kerja sama dan solidaritas membantu kelancaran dalam menghadapi beban kerja harian. Komunikasi vertikal antara karyawan dengan atasan juga berlangsung relatif terbuka, sehingga instruksi kerja dapat diterima dengan jelas. Namun demikian, motivasi yang diberikan oleh pihak manajemen belum dirasakan merata di semua lini, pembagian tugas kadang belum seimbang dengan kapasitas individu sehingga menimbulkan rasa kurang adil, dan masih dijumpai konflik minor antar karyawan yang meskipun tidak berdampak besar, tetap berpotensi memengaruhi kenyamanan serta kepuasan kerja apabila tidak segera ditangani dengan baik.

#### *Temuan Observasi Lingkungan Kerja*

Berdasarkan hasil observasi terhadap 20 indikator lingkungan kerja yang mencakup aspek fisik maupun non-fisik, dapat disimpulkan bahwa kondisi kerja di Departemen Front Office Best Western The Lagoon Hotel Manado secara umum tergolong cukup kondusif. Hal ini tercermin dari terpenuhinya sebagian besar indikator, baik yang berkaitan dengan fasilitas kerja, kondisi ruang kerja, maupun suasana kerja antar karyawan yang mendukung terciptanya kenyamanan serta kelancaran aktivitas pelayanan. Dari aspek fisik, sebanyak 17 dari 20 indikator yang diamati menunjukkan kondisi yang baik. Pencahayaan ruangan pada sebagian besar area kerja sudah memadai, kebersihan ruangan terjaga dengan standar hotel berbintang, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti meja, kursi, komputer, dan peralatan operasional lainnya terpenuhi sesuai kebutuhan. Tata letak ruang yang rapi dan terorganisasi dengan baik juga memberikan kemudahan bagi karyawan dalam bergerak serta meningkatkan efisiensi kerja. Meski demikian, masih terdapat dua catatan penting, yaitu suhu pendingin ruangan (AC) yang sering kali dirasakan terlalu dingin terutama pada pagi hari, serta pencahayaan di area Night Audit yang belum optimal. Kedua faktor ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan fisik, mengurangi fokus kerja, dan dalam jangka panjang berpotensi menyebabkan kelelahan, terutama bagi karyawan yang bekerja pada shift malam dengan beban administrasi dan konsentrasi tinggi.

Sementara itu, dari aspek non-fisik, suasana kerja antar karyawan dinilai cukup harmonis. Hubungan interpersonal umumnya berjalan baik, dengan komunikasi yang relatif terbuka antara atasan dan bawahan. Hal ini memungkinkan instruksi kerja diterima dengan jelas serta memudahkan koordinasi antar staf dalam

menghadapi berbagai situasi pelayanan. Namun demikian, terdapat beberapa hal yang masih menjadi perhatian, yakni motivasi yang diberikan pihak manajemen belum merata dirasakan oleh seluruh karyawan, pembagian tugas yang terkadang tidak seimbang dengan kapasitas individu, serta munculnya konflik minor antar karyawan. Walaupun konflik tersebut tidak berdampak besar dan masih dapat dikendalikan, keberadaannya tetap penting untuk diantisipasi agar tidak berkembang menjadi masalah yang lebih serius yang dapat memengaruhi kepuasan kerja maupun kualitas pelayanan di kemudian hari.

### *Hasil Wawancara*

Hasil wawancara mendalam dengan enam responden memperkuat temuan observasi dan memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai pengalaman mereka dalam bekerja di Departemen Front Office, baik dari sisi kenyamanan fisik maupun hubungan sosial di lingkungan kerja. Dari segi lingkungan kerja fisik, empat dari enam responden (67%) menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia, seperti meja, kursi, komputer, serta ruang kerja yang terawat, sudah cukup mendukung kenyamanan kerja. Namun demikian, sebagian besar responden menyoroti permasalahan suhu ruangan yang sering kali terlalu dingin, terutama pada pagi hari, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan ketika mereka harus bekerja dalam durasi panjang. Selain itu, isu pencahayaan di area tertentu, khususnya pada shift malam, juga menjadi perhatian. Seorang karyawan Night Audit (E.K) mengungkapkan bahwa “pencahayaan di shift malam redup, menyebabkan kelelahan dan menurunkan konsentrasi,” yang menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik secara umum tersedia, kualitas pencahayaan yang kurang optimal pada jam malam dapat menurunkan efektivitas kerja dan tingkat fokus karyawan.

Pada lingkungan kerja non-fisik, lima dari enam responden (83%) menilai bahwa hubungan tim di front office cukup solid dan kolaboratif. Dukungan antar rekan kerja, khususnya antara karyawan senior dan junior, membantu menciptakan suasana kerja yang positif dan meminimalkan potensi konflik. Namun, sejumlah informan mengeluhkan pola komunikasi dari manajemen yang sering kali disampaikan secara mendadak, sehingga menyulitkan staf untuk melakukan persiapan yang matang. Seorang Supervisor (S.P) menyatakan bahwa “komunikasi dari manajemen kadang mendadak, perlu perencanaan lebih matang,” yang menggambarkan adanya kebutuhan akan komunikasi internal yang lebih terstruktur. Selain itu, responden juga menyoroti distribusi kesempatan pelatihan yang belum merata, di mana karyawan level manajerial lebih banyak mendapatkan akses dibandingkan staf operasional, sehingga menimbulkan kesan kurang adil dalam pengembangan kapasitas diri.

Terkait kepuasan kerja, seluruh responden (100%) menyampaikan bahwa mereka merasa puas ketika kontribusi yang diberikan diakui oleh manajemen maupun oleh tamu. Apresiasi yang diberikan, baik dalam bentuk pengakuan langsung maupun pujian dari pelanggan, menjadi sumber motivasi utama yang meningkatkan kebanggaan terhadap pekerjaan. Seorang Guest Service Agent (E.S) menuturkan: “Saya bangga ketika tamu puas dengan layanan kami,” yang memperlihatkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya bersumber dari faktor internal

perusahaan, tetapi juga dari pengakuan eksternal yang datang dari pelanggan. Kendati demikian, masih terdapat sejumlah faktor penghambat kepuasan, seperti kompensasi yang dianggap masih standar, ruang istirahat yang kurang nyaman, serta minimnya mekanisme umpan balik dua arah antara manajemen dan karyawan. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan kerja tergolong positif, pihak manajemen tetap perlu melakukan perbaikan di beberapa aspek untuk memastikan kesejahteraan karyawan terjaga secara berkelanjutan.

## ***Pembahasan***

### *Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Kerja*

Temuan penelitian ini mengonfirmasi teori Sedarmayanti (2012) yang menyatakan bahwa faktor fisik seperti pencahayaan, suhu, tata udara, dan fasilitas kerja merupakan komponen penting dalam membentuk kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja fisik yang nyaman tidak hanya berfungsi sebagai penunjang aktivitas, tetapi juga memiliki pengaruh langsung terhadap motivasi, kesehatan, dan produktivitas. Dalam konteks penelitian ini, fasilitas fisik di Departemen Front Office Best Western The Lagoon Hotel Manado secara umum sudah memenuhi standar, dengan tersedianya sarana kerja yang memadai, tata ruang yang rapi, serta kebersihan area kerja yang terjaga. Kondisi tersebut mencerminkan adanya perhatian manajemen terhadap kebutuhan dasar karyawan. Namun, dua permasalahan menonjol tetap ditemukan, yakni suhu AC yang terlalu dingin pada pagi hari dan pencahayaan di area Night Audit yang tidak optimal. Kedua aspek ini menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi karyawan yang harus bekerja dengan intensitas tinggi dalam jangka waktu panjang, seperti staf yang bertugas pada shift malam.

Fakta ini sejalan dengan hasil penelitian Siboro (2022) yang menunjukkan bahwa ketidaknyamanan fisik, terutama terkait suhu ruangan dan pencahayaan, berkontribusi menurunkan produktivitas kerja hingga 15%. Artinya, meskipun fasilitas kerja secara umum memadai, adanya gangguan kecil pada faktor lingkungan fisik dapat memberikan dampak signifikan terhadap performa dan kepuasan karyawan. Temuan ini juga sejalan dengan pandangan Sedarmayanti (2012) yang menekankan bahwa kualitas lingkungan kerja fisik yang buruk dapat menjadi penghambat utama dalam pencapaian kinerja optimal. Oleh karena itu, diperlukan langkah perbaikan berupa pengaturan suhu AC agar tetap stabil sesuai standar kenyamanan kerja, serta peningkatan kualitas pencahayaan di area Night Audit, misalnya dengan menambahkan lampu task lighting atau penyesuaian intensitas cahaya. Dengan perbaikan tersebut, lingkungan kerja diharapkan semakin mendukung kebutuhan fisik karyawan, meningkatkan konsentrasi, serta menciptakan kondisi kerja yang lebih kondusif dan produktif.

### *Peran Lingkungan Non-Fisik dalam Kepuasan Kerja*

Selain faktor fisik, lingkungan kerja non-fisik juga memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan kerja karyawan. Hubungan interpersonal yang harmonis, komunikasi yang terbuka, serta adanya kolaborasi

antar individu terbukti menciptakan suasana kerja yang positif dan kondusif. Dalam penelitian ini, mayoritas responden menilai bahwa dukungan rekan kerja serta kerja sama antar staf, baik antara karyawan junior maupun senior, mampu memberikan kenyamanan psikologis dan memperkuat motivasi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Sanjaya dan Febrian (2024) yang menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan rasa aman, mengurangi potensi konflik, dan memperkuat kerja sama tim. Dengan demikian, iklim komunikasi yang sehat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan tingkat stres karyawan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa komunikasi dari manajemen yang tidak konsisten dan cenderung mendadak sering kali menimbulkan ketidaknyamanan. Karyawan merasa kurang memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri terhadap instruksi atau kebijakan baru, sehingga hal ini memicu stres kerja dan menurunkan produktivitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Avazri (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi mendadak tanpa perencanaan yang matang dapat menjadi salah satu sumber stres utama bagi karyawan di sektor perhotelan. Selain itu, masalah pembagian tugas yang tidak merata juga menjadi faktor yang mengurangi kepuasan kerja. Karyawan menilai bahwa beban kerja yang tidak seimbang menimbulkan rasa tidak adil, yang berpotensi menimbulkan kelelahan emosional. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Hulu dkk. (2022) yang menekankan bahwa distribusi beban kerja yang tidak proporsional dapat menurunkan motivasi, menimbulkan stres, serta berdampak pada meningkatnya turnover intention.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek non-fisik memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, motivasi, bahkan loyalitas karyawan. Apabila hubungan kerja dan komunikasi dalam organisasi dikelola dengan baik, maka karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik. Sebaliknya, apabila masalah komunikasi dan pembagian kerja diabaikan, maka potensi munculnya stres kerja dan penurunan kepuasan akan semakin besar. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu memberikan perhatian serius pada dimensi non-fisik ini, misalnya dengan menerapkan pola komunikasi yang lebih terstruktur, memastikan keadilan dalam pembagian tugas, serta menciptakan mekanisme umpan balik dua arah antara atasan dan bawahan.

### *Implikasi Manajerial*

Temuan penelitian ini memberikan sejumlah implikasi manajerial yang signifikan bagi pihak manajemen Best Western The Lagoon Hotel Manado, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan Front Office. Dari aspek lingkungan kerja fisik, terdapat beberapa perbaikan yang dapat segera dilakukan, antara lain mengoptimalkan pencahayaan di area Night Audit dengan penambahan atau penyesuaian intensitas lampu kerja agar lebih sesuai dengan kebutuhan konsentrasi tinggi pada shift malam, melakukan pengaturan suhu pendingin ruangan (AC) agar tidak terlalu dingin sehingga tetap nyaman bagi seluruh karyawan pada berbagai jam kerja, serta meningkatkan kualitas fasilitas

ruang istirahat sehingga dapat menjadi tempat pemulihan energi yang lebih layak bagi karyawan yang bekerja dalam jadwal panjang dan bergantian.

Sementara itu, pada aspek lingkungan kerja non-fisik, manajemen perlu lebih aktif dalam menciptakan iklim organisasi yang suportif. Langkah yang dapat ditempuh antara lain dengan mengimplementasikan sistem penghargaan berbasis kinerja untuk mendorong motivasi individu maupun tim, memberikan kesempatan pelatihan dan pengembangan diri yang merata bagi seluruh level karyawan agar tidak menimbulkan kesenjangan antara staf operasional dan level manajerial, serta menyediakan forum komunikasi rutin seperti pertemuan bulanan yang memungkinkan karyawan menyampaikan aspirasi, keluhan, atau saran secara terbuka. Forum ini tidak hanya memperbaiki komunikasi vertikal, tetapi juga menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang lebih kuat.

Dalam jangka panjang, strategi pengelolaan sumber daya manusia dapat diarahkan pada penerapan *workload analysis* untuk memastikan pembagian tugas lebih proporsional sesuai kapasitas individu, sehingga mengurangi potensi kelelahan emosional maupun ketidakpuasan akibat beban kerja yang tidak merata. Selain itu, penyelenggaraan program *team building* secara berkala juga menjadi langkah strategis untuk memperkuat kohesivitas, solidaritas, dan kolaborasi antar karyawan. Dengan kombinasi perbaikan aspek fisik dan non-fisik ini, diharapkan tidak hanya tercapai peningkatan kepuasan kerja, tetapi juga terjaga loyalitas karyawan terhadap perusahaan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas layanan hotel dan tingkat kepuasan tamu.

#### *Keterbatasan Penelitian*

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat agar hasilnya dapat dipahami secara lebih proporsional. Pertama, jumlah responden yang terlibat hanya enam orang karyawan dari Departemen Front Office, sehingga temuan penelitian ini belum dapat digeneralisasi untuk keseluruhan departemen di Best Western The Lagoon Hotel Manado maupun industri perhotelan secara lebih luas. Komposisi responden yang terbatas pada satu departemen membuat perspektif yang diperoleh lebih terfokus, tetapi kurang merepresentasikan dinamika lingkungan kerja lintas divisi, seperti *Housekeeping*, *Food & Beverage*, atau *Engineering*, yang kemungkinan memiliki karakteristik kerja berbeda. Kedua, pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memang memberikan gambaran mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta dinamika sosial karyawan, namun tidak mampu menjelaskan besarnya pengaruh atau kekuatan hubungan antarvariabel secara statistik. Akibatnya, kesimpulan penelitian ini lebih bersifat deskriptif-eksploratif daripada inferensial.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian lanjutan sangat disarankan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih besar serta mencakup berbagai departemen agar hasilnya lebih representatif. Selain itu, penggunaan metode kuantitatif dengan instrumen survei terstandar, atau bahkan kombinasi *mixed methods* (kualitatif dan kuantitatif), akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Dengan pendekatan tersebut, penelitian lanjutan tidak hanya dapat menggali pengalaman karyawan secara mendalam, tetapi juga mampu mengukur

secara empiris hubungan antara variabel lingkungan kerja dengan kepuasan kerja, sekaligus menguji model konseptual yang lebih kuat dan valid untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial di sektor perhotelan.

## **KESIMPULAN**

Lingkungan kerja fisik Departemen Front Office Best Western The Lagoon Hotel Manado telah mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan. Dari sisi fisik, kondisi ruang kerja seperti pencahayaan, sirkulasi udara, suhu ruangan, kebersihan, serta kelengkapan fasilitas kerja yang telah memadai dan menciptakan suasana kerja yang nyaman. Namun masih terdapat kekurangan seperti suhu ruangan yang tidak stabil di area *Night Audit*. Lingkungan kerja non-fisik juga berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Hubungan antara atasan dan bawahan sudah baik, namun masih ada kendala dalam sistem pembagian tugas yang kurang sesuai dengan kapasitas individu, yang perlu diperbaiki agar kepuasan kerja semakin meningkat.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Manajemen Hotel, disarankan untuk terus memperhatikan aspek lingkungan kerja, baik fisik maupun non-fisik, seperti pengaturan suhu ruangan, pencahayaan yang memadai khususnya pada area *Night Audit*, serta sistem pembagian tugas yang lebih seimbang sesuai kapasitas individu. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan kerja sekaligus kualitas pelayanan hotel.
2. Bagi Karyawan, diharapkan dapat terus menjaga komunikasi, kerjasama, serta sikap profesionalisme sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif, harmonis, dan produktif.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengembangkan kajian yang lebih luas dengan menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, maupun *work-life balance*, sehingga hasil penelitian lebih komprehensif.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Manajemen dan karyawan Best Western The Lagoon Hotel Manado, khususnya Departemen Front Office, yang telah memberikan izin, waktu, serta informasi berharga selama proses penelitian. Pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan seperjuangan, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

## REFERENSI

- [1] Hulu, D., Lahagu, A., & Telaumbanua, E. (2022). Analisis Lingkungan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1480–1496.
- [2] Sanjaya, V., & Desty Febrian, W. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Gaya Kepemimpinan Otoriter Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Koperasi Karyawan Cardig International Group). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 6(1), 29–45. <https://doi.org/10.51353/jmbm.v6i1.788>
- [3] Sedarmayanti. (2012). Lingkungan Kerja Fisik. *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang*, 9, 4.
- [4] Siboro, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja, Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Pada Aparat Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Studi Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus). *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 279–292. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.616>