

# **PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN LINGKUNGAN KERJA NON-FISIK DI HOTEL SUMI SEMARANG**

Elviana Sebastian  
Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra  
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236  
[elvianasebastian@gmail.com](mailto:elvianasebastian@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik di Hotel Sumi Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh *staff* Hotel Sumi, kemudian melakukan wawancara kepada 4 orang informan di Hotel Sumi Semarang. Hasil yang didapatkan dari penulisan ini adalah bahwa persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja fisik dan non fisik berbeda-beda. Ada beberapa informan yang sudah cukup nyaman dengan lingkungan kerjanya, tetapi ada juga yang merasa kurang nyaman dengan lingkungan kerjanya saat ini.

Kata Kunci:

Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non-Fisik, Hotel.

## **ABSTRACT**

This study discusses about perception of the employee about physical work environment and non-physical work environment at Sumi Hotel Semarang. This research uses quantitative and qualitative method, by distributing questionnaires to all Sumi Hotel employee, then do the interview to 4 informants at Sumi Hotel Semarang. The result obtained from this research is employess perception about physical work environment and non-physical work environment are different. There are some informants who are already comfortable with their work environment, but there are also those who feel uncomfortable with their current work environment.

Keywords:

Physical Work Environment, Non-Physical Work Environment, Hotel.

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan tentunya sangat bergantung pada karyawan dalam mencapai visi dan misi perusahaan, dan tentunya untuk memberikan pelayanan jasa kepada tamu yang datang dan menginap di hotel. Karyawan merupakan aset yang berharga bagi perusahaan, karena karyawan yang berkualitas dan termotivasi dengan baik dapat berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh atau output perusahaan (Kingir & Mesci, 2010). Karyawan adalah komponen penting di dalam proses pencapaian visi dan misi perusahaan (Raziq & Maulabakhsh, 2015). Karyawan merupakan mediasi yang menghubungkan secara langsung antara konsumen dan perusahaan. Jika karyawan bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan standar atau bahkan melampaui standar, maka konsumen menjadi puas.

Selain itu, suatu organisasi juga memiliki beberapa unsur penting salah satunya adalah lingkungan kerja. Setiap perusahaan yang didirikan pasti ingin mempunyai lingkungan kerja yang baik untuk menunjang karyawan yang bekerja. Lingkungan kerja yang dimaksud baik adalah lingkungan yang dapat menciptakan kondisi aman, nyaman, sehat dan kondusif agar memberikan dampak positif bagi karyawan yang ada di dalamnya (Sedarmayanti, 2001). Menurut Subroto (2005), lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non-fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, menenangkan dan menentramkan. Menurut Sedarmayanti (2001), lingkungan kerja fisik mempunyai beberapa indikator, antara lain cahaya, suhu, suara, polusi, musik, warna dan dekorasi, bau - bauan di tempat kerja dan peralatan. Sedangkan lingkungan kerja non - fisik mempunyai beberapa indikator, antara lain hubungan antara atasan dengan bawahan dan hubungan antar karyawan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Guniar (2015) setiap karyawan memiliki persepsi yang berbeda – beda mengenai lingkungan kerjanya, dan didapatkan hasil bahwa lebih dari separuh karyawan sudah merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya saat ini. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jayaweera (2014), yang diikuti oleh Simamora (2016) ditemukan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan motivasi kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Prakoso (2014), didapatkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hidayani (2015), diperoleh hasil bahwa lingkungan kerja fisik dan non fisik berpengaruh signifikan dan simultan terhadap motivasi kerja karyawan. Dari hasil penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja, baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik memiliki dampak yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan, dan setiap karyawan memiliki persepsi yang berbeda – beda mengenai lingkungan kerja yang baik dan lingkungan kerja yang kurang baik bagi karyawan.

Dari fenomena tersebut di atas penulis ingin menganalisa lebih dalam bagaimana persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik di Hotel Sumi Semarang. Hotel Sumi Semarang merupakan hotel *budget* yang terletak di pusat kota Semarang. Diharapkan dari penelitian ini, Hotel Sumi Semarang dapat mengetahui lebih dalam bagaimana persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Selain itu, juga diharapkan Hotel Sumi Semarang dapat membuat lingkungan kerjanya menjadi lebih baik lagi, agar pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat berjalan dengan lancar. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja fisik di Hotel Sumi

semarang? Dan, bagaimana persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja non-fisik di Hotel Sumi Semarang?

## **TEORI PENUNJANG**

### **Persepsi**

Menurut Kotler (2013) persepsi merupakan di mana orang dapat mengatur, menerjemahkan dan memilih masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Sedangkan menurut Robins (2003) persepsi adalah proses di mana seseorang mengorganisasikan dan menafsirkan kesan – kesan indera karyawan untuk memberikan makna terhadap lingkungannya. Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan perasaan yang ada dalam diri seseorang untuk menyampaikan pendapatnya mengenai apa yang ada di dalam lingkungan karyawan. Perasaan yang terjadi dapat timbul dengan adanya indera yang digunakan dalam keseharian

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi**

Berikut merupakan faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang menurut Robins (2003):

1. Perilaku Persepsi  
Penafsiran terhadap suatu benda atau lingkungan dapat dipengaruhi oleh karakteristik masing – masing individu yang melihat. Karakteristik pribadi tersebut dapat berupa sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan.
2. Target  
Karakteristik dari target yang dilihat mempengaruhi apa yang dipersepsikan oleh seseorang. Gerakan, bunyi, ukuran, dan lain – lain merupakan target dari bagaimana seseorang melihatnya.
3. Situasi  
Situasi dapat berupa objek atau peristiwa. Unsur yang mempengaruhi situasi antara lain lokasi, cahaya, suhu udara, siang atau malam hari, dan lain – lain.

### **Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2001) lingkungan kerja adalah seluruh hal yang ada di lingkungan kerja karyawan, baik yang berbentuk fisik maupun non – fisik, baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Sihombing (2004) menyatakan bahwa, lingkungan kerja adalah faktor – faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu kondisi dimana para karyawan dalam suatu perusahaan dipengaruhi oleh kondisi fisik dan non fisik dari tempat karyawan itu bekerja, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga lingkungan kerja dapat dikatakan baik, apabila karyawan dapat bekerja dengan optimal, tenang, dan produktivitasnya tinggi. Lingkungan kerja terbagi menjadi 2, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik.

### **Lingkungan Kerja Fisik**

Menurut Sedarmayanti (2011), lingkungan fisik adalah semua kondisi fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut ini faktor – faktor lingkungan kerja fisik yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, menurut Sedarmayanti (2011):

1. **Penerangan/Cahaya di Tempat kerja**  
Penerangan sangat besar pengaruhnya terhadap karyawan yang bekerja agar pekerjaan yang dikerjakan berjalan dengan lancar. Cahaya yang ada tidak boleh terlalu menyilaukan mata dan tidak boleh terlalu redup yang mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga dapat menghambat pekerjaan yang ada.
2. **Temperatur di Tempat Kerja**  
Temperatur yang terlalu dingin dapat mengakibatkan gairah bekerja menjadi menurun. Sebaliknya, jika suhu ruang kerja terlalu panas, maka dapat membuat karyawan menjadi cepat lelah. Oleh sebab itu temperatur di tempat kerja tidak boleh terlalu panas ataupun terlalu dingin.
3. **Kelembaban di Tempat Kerja**  
Kelembaban udara dipengaruhi oleh temperatur udara. Jika temperatur udara sangat panas, dan kelembaban udara tinggi, maka dapat menimbulkan pengurangan dari tubuh secara besar – besaran karena sistem penguapan. Pengaruh lainnya bagi tubuh adalah makin cepatnya denyut jantung untuk memebuhi kebutuhan oksigen.
4. **Sirkulasi Udara di Tempat Kerja**  
Oksigen merupakan gas yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk kelangsungan hidup, tapi apabila oksigen/ udara yang dihirup oleh karyawan adalah udara yang kotor, maka dapat membuat kesehatan tubuh menjadi menurun dan membuat karyawan menjadi cepat lelah. Karena itu, adanya tanaman di tempat kerja dapat memberikan udara yang segar.
5. **Kebisingan di Tempat Kerja**  
Ketika bekerja, tentunya karyawan menginginkan suasana yang tenang dan tidak bising. Kebisingan atau suara yang tidak dikehendaki telinga, dalam jangka panjang dapat mengganggu pekerjaan, merusak pendengaran, dan menyebabkan kesalahan dalam berkomunikasi.
6. **Getaran Mekanis di Tempat Kerja**  
Getaran mekanis yaitu getaran yang disebabkan oleh alat – alat mekanis. Getaran tersebut dapat sampai ke dalam tubuh karyawan, dan dapat menimbulkan hal – hal yang tidak diinginkan. Getaran mekanis tentu sangat mengganggu bagi tubuh karena tidak teratur, baik itu intensitasnya maupun frekuensinya. Getaran mekanis dapat menyebabkan konsentrasi bekerja menurun.
7. **Bau – Bauan di Tempat Kerja**  
Bau – bauan yang ada di tempat kerja dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi saat bekerja, bau tersebut jika terjadi secara lama dan terus – menerus dapat mempengaruhi indra penciuman. Pemakaian penyejuk udara secara tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau yang mengganggu di tempat kerja.
8. **Tata Warna di Tempat Kerja**  
Warna mempunyai pengaruh yang besar terhadap perasaan manusia. Pengaruh tersebut diantaranya, bisa menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain – lain, karena warna dapat merubah perasaan manusia. Selain itu warna juga dapat memantulkan cahaya.
9. **Dekorasi di Tempat Kerja**  
Dekorasi memiliki kaitan yang erat dengan pemilihan warna. Dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan di ruang kerja, tetapi juga berkaitan dengan pemilihan tata letak meja – kursi, tata warna, perlengkapan, peralatan dan sebagainya untuk bekerja.

## 10. Musik di Tempat Kerja

Menurut para pakar, musik yang sesuai dengan suasana, waktu, dan tempat, dapat membangkitkan semangat karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu, musik harus dipilih dengan baik untuk dimainkan di tempat kerja. Jika musik yang dipilih tidak sesuai, maka dapat mengganggu konsentrasi kerja.

## 11. Keamanan di Tempat Kerja

Kemanan merupakan faktor yang sangat penting saat bekerja. Salah satu cara untuk menjaga keamanan di tempat kerja dengan memanfaatkan tenaga kerja kemanan atau Satuan Petugas Pengaman atau Satpam.

### Lingkungan Kerja Non-Fisik

Menurut Sedarmayanti (2001), menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Menurut Sedarmayanti (2001), lingkungan kerja non fisik dibedakan menjadi dua hubungan, dengan penjelasan sebagai berikut:

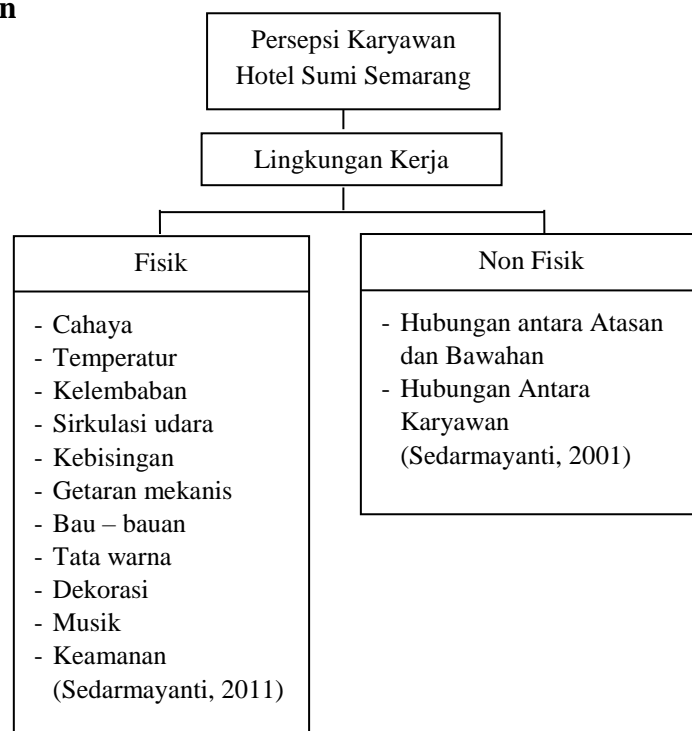
#### 1. Hubungan antara Atasan dengan Bawahan

Di dalam suatu perusahaan pemimpin merupakan kunci utama untuk mengarahkan karyawannya. Pemimpin juga dapat memberikan kepada karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

#### 2. Hubungan antar Karyawan

Hubungan yang baik antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya tentu dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan bisa membuat kegiatan yang dapat membuat sesama karyawan lebih mengenal satu sama lain.

### Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Menurut Kasiram (2008) penelitian kuantitatif penelitian yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat untuk menganalisis kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah diteliti. Sedangkan menurut Moleong (2011) metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud mengetahui lebih dalam apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain – lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa.

### **Populasi, Sampel, dan Informan**

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Sumi Semarang dengan jumlah 19 orang karyawan sebagai responden. Sementara untuk penelitian dengan metode kualitatif, sampel dapat berupa informan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3 orang karyawan dan 1 orang manajer dari Hotel Sumi Semarang, yang berarti dalam penelitian ini terdapat total 4 orang informan. Informan tersebut terdiri dari: 1 orang manajer hotel, 1 orang *front office*, 1 orang *house keeping*, dan 1 orang *engineering*.

### **Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Kuesioner**

Metode yang digunakan untuk penelitian data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner secara *offline*. Kuisisioner dibagikan kepada 19 orang karyawan yang bekerja di Hotel Sumi Semarang. Kuisisioner dibagikan secara langsung oleh penulis untuk diisi oleh responden.

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, dikumpulkan, dan diolah. Kuesioner menggunakan skala *likert* di mana jawaban responden dibatasi. Berikut ini jawaban dari pertanyaan yang ada di kuesioner, berdasarkan skala *likert*:

- a. Skor 1 menyatakan Sangat Tidak Baik (STB)
- b. Skor 2 menyatakan Tidak Baik (TB)
- c. Skor 3 menyatakan Cukup Baik (CB)
- d. Skor 4 menyatakan Baik (B)
- e. Skor 5 menyatakan Sangat Baik (SB)

#### **2. Wawancara**

Selain dengan kuesioner, dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terhadap 4 orang karyawan Hotel Sumi Semarang untuk mengetahui lebih dalam bagaimana persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja di Hotel Sumi Semarang. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan lisan kepada informan. Tujuan dari dilakukannya wawancara ini adalah untuk mengetahui apa saja permasalahan yang terjadi di Hotel Sumi Semarang, maka penulis mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang persepsi karyawan Hotel Sumi Semarang.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk mendapatkan informasi dari informan secara mendalam. Menurut Sutopo (2006) wawancara mendalam (*in-depth interview*) merupakan proses untuk mendapatkan informasi untuk penelitian dengan cara bertanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.

## Teknik Analisa Data Kuantitatif

Mean merupakan rata – rata nilai yang diperoleh dari data yang berupa angka. Nilai rata – rata diperoleh dari menjumlahkan keseluruhan data dalam setiap variabel, kemudian dibagi dalam jumlah responden. Mean yang didapat menggunakan *interval point* dibedakan menjadi kelas – kelas berdasarkan hasil nilai maksimal dikurangi nilai minimal dibagi dengan nilai maksimal. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Microsoft Excel* untuk penghitungan data *mean*. Maka perhitungannya adalah  $(5-1)/5$ , sehingga didapat *interval point* 0,8, yang dibedakan menjadi kelas – kelas sebagai berikut:

- Nilai 1 – 1,8 : Sangat tidak baik
- Nilai 1,81 – 2,6 : Tidak baik
- Nilai 2,61 – 3,4 : Cukup baik
- Nilai 3,41 – 4,2 : Baik
- Nilai 4,21 – 5 : Sangat Baik

## Kualitatif Analisa Deskriptif

Penulis menguraikan data dan memberikan gambaran secara deskriptif mengenai hasil pengamatan terhadap obyek yang berkaitan dengan penelitian, serta wawancara yang dilakukan kepada informan.

## Analisa Evaluatif

Pada analisa evaluatif, penulis mengevaluasi data yang telah didapatkan dengan cara mencocokkan hasil wawancara dan kuesioner dengan keadaan yang sesungguhnya di lapangan.

## Analisa Konklusif

Setelah menguraikan data dan membuat evaluasi mengenai data yang telah diperoleh, penulis memberikan kesimpulan dan saran dari sudut pandang penulis untuk lebih mendukung penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Kuantitatif

Tabel 1. Hasil Rata-rata Lingkungan Kerja Fisik

No.	Variabel	Rata-Rata	Keterangan
1.	Tempat kerja memiliki pencahayaan yang cukup baik.	3.95	Baik
2.	Tempat kerja memiliki kondisi penyejuk ruangan yang nyaman untuk bekerja.	3.95	Baik
3.	Kelembaban udara tidak terlalu basah maupun terlalu kering.	3.68	Baik
4.	Tempat kerja memiliki sirkulasi udara yang baik.	3.68	Baik
5.	Tempat kerja memiliki suasana yang tidak mengganggu konsentrasi.	3.79	Baik
6.	Ada gangguan dari alat mekanis yang menimbulkan getaran dan kebisingan di tempat kerja	3.16	Cukup Baik

**Tabel 1.** Hasil Rata-rata Lingkungan Kerja Fisik (sambungan)

No.	Variabel	Rata-Rata	Keterangan
7.	Aroma/Bau yang wangi/netral membuat fokus untuk bekerja.	4	Baik
8.	Warna cat di ruang kerja sudah sesuai dengan tema dan dekorasi.	3.84	Baik
9.	Dekorasi di tempat kerja sudah diletakkan dengan sesuai.	3.95	Baik
10.	Musik di tempat kerja dapat membangkitkan semangat bekerja.	3.53	Baik
11.	Tempat kerja memiliki keamanan yang baik, dan memiliki <i>security</i> untuk berjaga.	4.32	Sangat Baik
	Rata – rata lingkungan kerja fisik	3.8	Baik

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap variabel lingkungan kerja fisik adalah baik. Rata-rata responden merasa aman di lingkungan kerjanya karena adanya *security* yang selalu berjaga di tempat kerja, yang mana diperoleh hasil rata-rata sebesar 4.32 dari segi keamanan di Hotel Sumi. Selain itu responden juga merasa bahwa pencahayaan dan kondisi penyejuk ruangan di lingkungan kerja karyawan sudah baik untuk melakukan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari karyawan dengan hasil perolehan rata-rata yang sama sebesar 3.95. Nilai rata-rata keseluruhan dari lingkungan kerja fisik adalah 3.8 menunjukkan bahwa jawaban responden bisa dibidang beragam.

**Tabel 2.** Frekuensi Responden Lingkungan Kerja Fisik

No.	Variabel	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Total
1.	Tempat kerja memiliki pencahayaan yang cukup baik.	0%	5.26%	15.79%	57.9%	21.05%	100%
2.	Tempat kerja memiliki kondisi penyejuk ruangan yang nyaman untuk bekerja.	0%	10.53%	10.53%	52.63%	26.31%	100%
3.	Kelembaban udara tidak terlalu basah maupun terlalu kering.	0%	5.26%	26.31%	63.16%	5.26%	100%
4.	Tempat kerja memiliki sirkulasi udara yang baik.	0%	15.79%	10.53%	63.16%	10.53%	100%
5.	Tempat kerja memiliki suasana yang tidak mengganggu konsentrasi.	0%	10,53%	21.05%	47.37%	21.05%	100%
6.	Ada gangguan dari alat mekanis yang menimbulkan getaran dan kebisingan di tempat kerja	0%	36.84%	10.53%	52.63%	0%	100%
7.	Aroma/Bau yang wangi/netral membuat fokus untuk bekerja.	0%	15.26%	15.79%	52.63%	26.31%	100%
8.	Warna cat di ruang kerja sudah sesuai dengan tema dan dekorasi.	0%	0%	31.58%	52.63%	15.79%	100%



**Tabel 2.** Frekuensi Responden Lingkungan Kerja Fisik (Sambungan)

No.	Variabel	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Total
9.	Dekorasi di tempat kerja sudah diletakkan dengan sesuai.	0%	0%	31.58%	42.1%	26.31%	100%
10.	Musik di tempat kerja dapat membangkitkan semangat bekerja.	10.53%	15.79%	5.26%	47.37%	21.05%	100%
11.	Tempat kerja memiliki keamanan yang baik, dan memiliki <i>security</i> untuk berjaga.	0%	10.53%	5.26%	26.31%	57.9%	100%

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata dari distribusi frekuensi untuk jawaban baik lebih besar daripada jawaban yang lainnya. Dari hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa banyak dari responden yang memilih jawaban baik daripada jawaban yang lainnya.

**Tabel 3.** Hasil Rata-rata Lingkungan Kerja Non-Fisik

No	Variabel	Rata-Rata	Keterangan
1.	Hubungan kerja yang baik antara manajer dan karyawannya.	4.32	Sangat Baik
2.	Hubungan kerja antara karyawan/sesama rekan kerja dapat terjalin dengan baik.	4.32	Sangat Baik
	Rata – rata lingkungan kerja non-fisik	4.32	Sangat Baik

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap variabel lingkungan kerja non-fisik adalah sangat baik. Responden sudah merasa bahwa hubungan kerja antara karyawan dengan manajernya sudah terjalin dengan baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang diperoleh rata-rata sebesar 4.32 yang berarti sangat setuju. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban responden dengan rata-rata 4.32 yang berarti sangat baik.

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Lingkungan Kerja Non Fisik

No.	Variabel	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Total
1.	Hubungan kerja yang baik antara manajer dan karyawannya.	0%	0%	5.26%	57.9%	36.84%	100%
2.	Hubungan kerja antara karyawan/sesama rekan kerja dapat terjalin dengan baik.	0%	0%	5.26%	57.9%	36.84%	100%

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban baik mempunyai responden yang lebih tinggi daripada jawaban lainnya dengan besar 57.9%, baik dari segi hubungan kerja yang baik antara manajer dan karyawan, maupun hubungan kerja yang terjalin dengan baik antara karyawan dengan sesama rekan kerjanya. Dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak memilih jawaban baik daripada yang lainnya.

## **Kualitatif**

Setelah melakukan analisa data terhadap data dari kuesioner yang telah diisi, penulis melakukan wawancara terhadap 4 orang karyawan Hotel Sumi Semarang. Hasil wawancara dijelaskan pada bagian berikut ini secara naratif, baik persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non-fisiknya.

### **Persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja fisik**

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa semua informan menyatakan bahwa pencahayaan di Hotel Sumi sudah cukup baik, tetapi ada beberapa sudut/ruangan yang pencahayaannya masih kurang dan ada juga yang lampunya putus. Hal tersebut dinyatakan oleh beberapa informan sebagai berikut:

*“...Jadi, untuk di lobby sendiri sama di kamar udah cukup baik, tapi ada sebagian, yang bagian lampu yang mati. Jadi kita kan di sini kan manajemennya dari Jakarta, jadi kalau mau pengajuan sesuai kaya lampu atau sejenisnya gitu kan harus buat PO dulu nanti dikirimkan ke Jakarta...” (inf04)*

Sedangkan dari segi udara/penyejuk udara yang ada di Hotel Sumi, seluruh informan menyatakan bahwa penyejuk udara yang ada menggunakan AC *split* yang dirasa sudah cukup untuk membuat ruangan merasa sejuk dan nyaman untuk melakukan pekerjaan sehari-hari. Adapun pernyataan oleh beberapa informan sebagai berikut:

*“Kalau untuk pendingin ruangan tempat kita memiliki sangat bagus untuk di ruang lobby, di koridor, maupun di kamar, sehingga untuk pendinginan AC sangat diperlukan, karena di mana pekerja, tamu juga harus mendapatkan kenyamanan terutama jika cuaca panas, sehingga banyak pekerja yang harus mendapatkan kenyamanan....” (inf01)*

Dari hasil wawancara juga ditemukan informan menyatakan bahwa kelembaban udara yang ada di Hotel Sumi sudah baik, hal tersebut dikemukakan oleh seorang informan sebagai berikut:

*“...menurut saya juga baik sih di sini. Eee.. dalam arti udaranya itu tidak terlalu lembab dan tidak terlalu kering juga, karena kita kan pakai AC, otomatis kan AC kan sifatnya cenderung kering ya, tapi kan disisi lain kan kita juga tetep ada sirkulasi atau ventilasi begitu. Jadi kan eee.. pergantian udara cukup baik di sini....” (inf02)*

Sedangkan salah satu informan menyatakan bahwa kamar yang ada di Hotel Sumi dirasa cukup lembab, karena kamar yang tertutup sehingga menyebabkan udara menjadi sulit untuk masuk. Hal tersebut dinyatakan oleh salah satu informan sebagai berikut:

*“....saya rasa agak lembab ya mbak ya. Soalnya kita di sini itu kamarnya tertutup, bukan soal, bukan masalah terlepas dari Acnya, soalnya kita itu kamarnya itu tertutup jadi udara yang masuk ke kamar itu sedikit, jadi untuk kelembaban itupun mempengaruhi kelembaban udara di kamar....” (inf04)*

Hasil wawancara ditemukan bahwa beberapa informan menyatakan bahwa sirkulasi udara di Hotel Sumi terbilang sudah cukup baik, karena kelembaban juga mempengaruhi kenyamanan karyawan maupun tamu yang datang ke hotel. Hal tersebut dikemukakan oleh informan sebagai berikut:

*“Kalau menurut saya cukup baik, untuk saat ini kita sudah sangat – sangat baik karena kita eeee... dalam melihat hal ini kelembaban itu kan penting ya, karena di mana di kamar tamu juga nggak akan nyaman kalau ada kelembaban, jadi seperti itu.” (inf01)*

Tetapi ada salah satu informan yang menyatakan bahwa sirkulasi udara di Hotel Sumi terbilang kurang baik, karena udara yang masuk ke selasar yang mengarah ke jendela kamar hanya masuk dari lantai 3 dan membutuhkan waktu untuk sampai ke lantai 1. Hal tersebut dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

*“Kalau sirkulasi udara sih kurang ya mbak ya. Soalnya ya tadi karena selasarnya kita itu cuma 1, jadi ya, terutama yang lantai 1 ya. Kalau lantai 2 sama yang lantai 3 itu nggak lembab, soalnya sirkulasi udaranya agak baik. Kalau yang lantai 1 itu sirkulasi udaranya itu bergantung dari selasar tadi yang udaranya dari lantai 3....” (inf04)*

Dari sisi suasana dan kebisingan di tempat kerja sebagian besar informan menyatakan tidak terlalu terganggu dengan kebisingan yang ada di tempat kerja, kebisingan itu biasanya timbul dari tamu yang lalu lalang di koridor serta suara kendaraan bermotor yang ada di jalan raya karena posisi Hotel Sumi yang terletak di jalan besar. Hal tersebut dikemukakan oleh informan sebagai berikut:

*“....menurut saya gangguan yang paling sering terasa itu kan ya itu, suara lalu lalang, eee... kendaraan bermotor itu. Nah kalau menurut saya kayak gitu pun eee... itu sudah hal yang terjadi sehari – hari sehingga saya pun sudah terbiasa untuk hal kayak gitu juga sih, jadi ketika saya di depan ada suara kendaraan, suara apa, suara apa itu yaa... sudah biasa aja, jadi sama sekali nggak mengganggu aktivitas saya sih menurut saya.” (inf02)*

Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa adanya gangguan dari alat-alat mekanis yang ditimbulkan oleh pembangunan Hotel Tentrem di dekat Hotel Sumi Semarang yang dinyatakan oleh sebagian besar informan, tetapi hal tersebut tidak menyebabkan gangguan yang besar untuk pekerjaan sehari – hari di Hotel Sumi. Hal tersebut dinyatakan oleh beberapa informan sebagai berikut:

*“Kalau dari renovasi tetangga sih beberapa ada. Ya seperti contoh di samping ini ada pembuatan Hotel Tentrem ya, baru pembangunan, itu memang suara alat – alatnya memang mengganggu. Dari luar ya tapi kalau kedengerannya, tapi kalau dari area Hotel Sumi ini sudah tidak terlalu mengganggu mbak kalau di dalam....” (inf03)*

Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa Hotel Sumi menggunakan pengarum ruangan untuk membuat ruangan di area hotel menjadi lebih wangi lagi. Tetapi ada juga aroma yang kurang sedap yang ditimbulkan baik dari kamar tamu maupun kamar mandi. Hal tersebut dikemukakan oleh informan sebagai berikut:

*“....untuk pemasangannya kita seluruh area hotel memang ada mbak untuk pengharum ruangnya itu. Kalau bau – bau seperti itu memang lebihnya ke area kamar ya mbak, jadi untuk tamu yang bawa makanan, untuk tamu yang mungkin kurang bersih, di area kamarnya itu memang bau – bau seperti, bau di kamar mandi itu kan memang bau – bau kaya pesing gitu ya mbak ya....” (inf04)*

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa informan sudah merasa bahwa tata warna di Hotel Sumi sudah sesuai dengan dekorasi dan tema yang ada. Tema yang diangkat adalah tema yang minimalis karena Hotel Sumi merupakan hotel *budget*. Warna yang ada juga merupakan warna yang enak dipandang mata. Hal tersebut disebutkan oleh beberapa informan sebagai berikut:

*“....konsep Hotel Sumi ini kan Hotel Budget, jadi eee... kami menginginkan warna cat itu yang eee.. tidak terlalu ngejreng lah istilahnya warna yang minimalis, jadi kalau untuk ditanya sesuai dengan tema, itu sangat sesuai.” (inf01)*

Sedangkan dari sisi dekorasi, hasil wawancara yang didapatkan, sebagian besar informan menyatakan bahwa dekorasi yang ada di Hotel Sumi sudah ditempatkan dengan baik dan menarik. Dekorasi tersebut kebanyakan adalah tanaman palsu yang ditempatkan di beberapa sudut ruangan. Adapun pernyataan oleh para informan tersebut adalah sebagai berikut:

*“...dekorasi dari lobby ini mungkin seperti sofanya yang belakang itu, seperti di dinding itu ada, ada hiasan kayu dengan kaca itu. Kalau di atas lobby lantai 2 itu bisa seperti kayu – kayu yang membentuk pohon, seperti – seperti itu. Kalau yang di bawah*

*lantai 1 itu seperti tanaman – tanaman yang dari plastik itu memang ada sih dekorasinya seperti itu mbak...” (inf03)*

Dari hasil wawancara ditemukan bahwa Hotel Sumi tidak memakai musik untuk membuat suasana hotel menjadi lebih hidup, karena ada beberapa alasan tertentu. Ada informan yang menyebutkan bahwa musik adalah kembali kepada selera masing-masing orang, ada pula informan yang menyebutkan bahwa mungkin musik tersebut dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja, maka musik tersebut tidak digunakan di Hotel Sumi. Hal tersebut disebutkan oleh beberapa informan sebagai berikut:

*“Tapi kalau suruh milih sih mending ya nggak pakai musik, karena kan istilahnya kalau musik itu kan ada suara – suara yang timbul jadi memecah konsentrasi menurut saya kalau pas ramai gitu hotelnya, apalagi kan kita termasuknya hotelnya kecil jadi kayak musik itu menimbulkan rasa makin ramai gitu lho jadi menambah kebisingan menurut saya, kayak ada suara orang, suara musik, jadi cukup mengganggu....” (inf02)*

Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa keamanan sangat diperlukan dan penting untuk tempat kerja. Informan juga merasa bahwa keamanan yang ada di Hotel Sumi sudah cukup baik, dengan adanya *security* dan CCTV yang berjaga selama 24 jam. Hal tersebut dinyatakan oleh beberapa informan sebagai berikut:

*“...dengan adanya security itu bertujuan untuk mengamankan lokasi Hotel Sumi, para pekerja, dan para tamu. Di samping itu kita juga tambahkan pantauan CCTV selama 24 jam. Kita punya 16 titik CCTV di mana setiap sudut itu terpantau, jadi jelas tujuannya kami sangat memperhatikan keamanan....” (inf01)*

Sedangkan ada beberapa informan juga yang merasa bahwa keamanan di Hotel Sumi masih kurang, karena *security* yang berjaga disetiap *shift* hanya 1 orang. Berikut adalah pernyataan dari informan tersebut:

*“...jadi kita sendiri kan securitynya cuma 1, jadi untuk security sendiri kalau malam itu juga handle sebagai valley, jadi pas security lagi lagi valley itu otomatis keamanan kan juga nggak ada yang ngawasin. Jadi masalahnya di situ aja sih, kita cuma bergantung pada CCTV....” (inf03)*

### **Persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja non-fisik**

Dari hasil wawancara didapatkan bahwa seluruh informan merasa hubungan kerjanya dengan pimpinan/atasan di tempat kerja adalah cukup baik. Hal tersebut disebutkan oleh para informan karena adanya sikap percaya bahwa atasan yang karyawan miliki di tempat kerja memiliki peran yang sangat penting, dan pimpinan yang karyawan miliki saat ini memberikan perlakuan yang baik kepada karyawannya. Hal tersebut dinyatakan oleh para informan sebagai berikut:

*“Pak Hendy orangnya baik kok. Dia selalu mau mengerti staff – staffnya di sini, selalu bisa memberikan pengarahan, memberikan solusi. Ya, saya rasa hubungan kami, staff dengan Pak Hendy terjalin cukup baik di sini, saya pribadi pun nggak pernah mengalami apa ya istilahnya ya, kayak crash atau masalah apapun dengan Pak Hendy sih, ya ndak ada sih” (inf02)*

Sedangkan ada juga satu orang informan yang berpendapat bahwa perbedaan pendapat dengan atasan merupakan sesuatu hal yang wajar dalam sebuah pekerjaan. Tetapi dengan adanya perbedaan pendapat tersebut dapat membuat karyawan menjadi lebih baik lagi. Hal tersebut dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

*“...beda pendapat ya mbak, untuk masalah pekerjaan. Kita kan memang di sini kan sama Pak Hendy juga, Pak Hendy tu kan atasan kita. Jadi dia minta seperti ini kadang saya bilang seperti ini, jadi memang kadang kita beda pendapat, tapi walaupun kita beda pendapat itu memang satu tujuan mbak, untuk menyelesaikan masalah itu. Jadi memang ada sih beberapa yang beda pendapat seperti itu mbak.....” (inf03)*

Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa informan sudah merasa hubungan kerja karyawan dengan sesama rekan kerja karyawan sudah terjalin cukup baik hingga saat ini. Tetapi apabila ada perbedaan pendapat maka karyawan dapat menyelesaikan langsung dengan rekan kerjanya tersebut. Jika masalah tersebut tidak dapat diselesaikan oleh karyawan sendiri, maka atasan/pimpinan yang turun tangan dalam hal tersebut. Hal tersebut dinyatakan oleh beberapa informan sebagai berikut:

*“Cukup baik. Karena disaat mereka ada permasalahan, saya panggil kedua belah pihak untuk dibicarakan. Itupun kalau mereka mau terbuka dengan saya, kalau mereka nggak terbuka, ya saya nggak tahu. Makannya untuk dalam hal ini tidak bisa ditanyakan ke satu orang atau dua orang....” (inf01)*

## **Pembahasan**

### **Lingkungan Kerja Fisik**

Dalam penelitian ini penulis menemukan pendapat yang hampir sama dari seluruh informan. Para informan mengemukakan bahwa pencahayaan/penerangan yang ada di Hotel Sumi sudah cukup baik dan tidak mengganggu untuk melakukan aktifitas sehari – hari di dalam hotel, baik saat di dalam kamar maupun di lobby hotel. Pencahayaan juga dirasa sangat penting untuk melakukan pekerjaan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa informan sudah merasa bahwa penyejuk udara yang ada di Hotel Sumi sudah cukup baik untuk melakukan pekerjaan sehari – hari. Dari aspek kelembaban dan sirkulasi udara di Hotel Sumi, 3 orang informan menyatakan bahwa Hotel Sumi memiliki sirkulasi udara yang cukup baik, baik di dalam kamar maupun di lobby. Sirkulasi udara yang baik tersebut juga membuat Hotel Sumi memiliki kelembaban yang baik juga, kelembaban tersebut ada di beberapa lokasi seperti kamar mandi, tetapi hal tersebut tidak terlalu berpengaruh besar untuk pekerjaan informan. Tetapi ada 1 orang informan yang menyatakan bahwa sirkulasi udara di dalam kamar masih sangat kurang.

Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa beberapa informan merasa suasana yang ada di Hotel Sumi terbilang agak bising/berisik. Biasanya suara bising tersebut timbul dari suara tamu – tamu yang mengobrol di koridor dan bisa terdengar sampai kamar, serta suara kendaraan bermotor yang berlalu lalang di jalan raya. Selain itu karena adanya proyek pembangunan yang ada di dekat Hotel Sumi, informan dapat merasakan getaran – getaran mekanis akibat pembangunan proyek tersebut. Getaran yang dirasakan biasanya ketika proyek pembangunan tersebut menggunakan alat – alat berat, seperti ketika menanam paku bumi yang membuat konsentrasi agak terpecah sebentar, selebihnya tidak terlalu mengganggu. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada beberapa lokasi di Hotel Sumi, seperti kamar dan kamar mandi yang kadang menimbulkan aroma yang kurang sedap.

Dari penelitian ini informan juga merasa bahwa pewarnaan dan dekorasi yang ada di Hotel Sumi sudah sesuai dengan tema yang ada. Warna yang ada lebih dominan ke warna putih dan warna kayu/coklat yang dapat membuat pekerjaan menjadi lebih nyaman. Sedangkan dekorasi dirasa informan sudah diletakan dengan baik dan sudah sesuai dengan tema dan warna yang digunakan. Dekorasi yang ada lebih mengarah ke tanaman, walaupun tanaman yang digunakan adalah tanaman palsu, tetapi dapat membuat suasana hotel menjadi lebih segar. Menurut para informan, Hotel sumi tidak menggunakan musik karena dirasa musik cukup mengganggu konsentrasi dalam bekerja, serta selera musik orang yang berbeda – beda sehingga musik tersebut ditiadakan. Dalam penelitian ini penulis juga menemukan bahwa beberapa informan merasa bahwa keamanan yang ada di Hotel Saat ini sudah cukup baik dengan adanya

CCTV dan *security* yang berjaga selama 24 jam. Tetapi ada beberapa informan juga yang berpendapat bahwa keamanan di Hotel Sumi di rasa kurang karena *security* yang berjaga di setiap *shift*nya hanya ada 1 orang saja.

### **Persepsi Karyawan Terhadap Lingkungan Kerja Non-Fisik**

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa informan merasa hubungan kerjanya dengan atasan/pimpinan dirasa sudah cukup baik. Pimpinan dapat memberikan arahan kepada para pekerjanya dengan baik, serta dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Informan juga merasa peran pemimpin sangat penting di dalam dunia pekerjaan untuk memberi pengarahan kepada karyawan.

Selain hubungan dengan atasan/pimpinan, informan juga menyatakan bahwa hubungan kerja karyawan dengan sesama pekerja juga dirasa sudah cukup baik. Para karyawan dapat selalu bekerja dalam tim, sehingga dapat membantu satu sama lain jika dibutuhkan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Persepsi karyawan Hotel Sumi Semarang terhadap lingkungan kerja fisiknya adalah berbeda – beda dari masing – masing individu. Ada beberapa lingkungan kerja fisik yang menurut karyawan Hotel Sumi masih kurang baik. Selain itu juga pengamanan di dalam hotel ketika malam di rasa kurang, karena hanya ada 1 orang *security* yang juga merangkap pekerjaan lainnya seperti menjadi *doorman* dan *valley*. Tetapi tidak semua karyawan berpendapat seperti itu, ada juga karyawan yang berpendapat bahwa lingkungan kerjanya sudah cukup baik dari segi pencahayaan, penyejuk udara, suasananya kerja, keamanan di Hotel Sumi yang sudah cukup baik, dan lain – lain.
2. Persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja non-fisik dinilai sangat baik. Hubungan kerja di Hotel Sumi, baik hubungan kerja antara karyawan dengan manajer maupun hubungan kerja antara sesama karyawan dapat dikatakan terjalin cukup baik. Walaupun terkadang para pekerja memiliki pendapat yang berbeda-beda, tetapi karyawan dapat menyelesaikan masalah tersebut untuk kepentingan bersama. Adanya komunikasi yang baik juga sangat diperlukan dalam pekerjaan disebuah hotel, karena di dalam sebuah hotel kita dituntut untuk selalu kerja secara bersama – sama dan tidak bisa mementingkan diri sendiri.

### **Saran**

1. Bagi Hotel Sumi, sebaiknya lebih memperhatikan lingkungan kerja di dalam hotel, baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non-fisik, karena sangat berpengaruh untuk aktivitas dari para pekerja. Selain itu pihak hotel juga harus selalu melakukan pengecekan terhadap kondisi fisik hotel terutama bagian dalam kamar. Pencahayaan yang ada di Hotel Sumi harus lebih diperhatikan lagi, pihak hotel harus menambah lampu di ruangan yang masih mempunyai penerangan yang kurang. Keamanan yang ada harus lebih ditingkatkan kembali, seperti penambahan *security* disetiap *shift*nya, agar keamanan yang ada lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya, cakupan obyek bisa lebih diperluas lagi, tidak hanya di hotel *budget* tetapi bisa juga di hotel berbintang. Selain itu sebaiknya memilih hotel dengan departemen yang beragam, karena karyawan yang memiliki departemen yang berbeda, maka semakin beragam pula persepsi yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

## DAFTAR REFERENSI

- Guniar, J. (2015). Persepsi pegawai terhadap lingkungan kerja di dinas pendidikan kabupaten klaten. *Thesis UNY*.
- Hidayani, D., Priyono, A., & Sumani. (2015). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan melalui motivasi di istana hotel jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*.
- Jayaweera, T. (2014). Impact of work enviromental factors on job performance, mediating role of work motivation: A study of hotel sector in england. *International journal of business and management*, 10(3), 271-278.
- Kasiram, M. (2008). *Metode penelitian kuantitatif-kualitatif*. Malang: UIN Malang Pers.
- Kingir, S., & Mesci, M. (2010). Factors that affect hotel employees motivation the case of bodrum. *Serbian Journal of Management*.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prakoso, R. D., Astuti, E. S., & Ruhana, I. (2014) Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan: studi pada karyawan PT. AXA financial indonesia cabang malang. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang*, 14(2), 4-10.
- Raziq, A. & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.
- Robins, S. P. (2003). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Index
- Sedarmayanti. (2001). *Manajemen perkantoran modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2011). *Tata kerja dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sihombing, U. (2009). Pengaruh keterlibatan dalam pengambilan keputusan, penilaian pada lingkungan kerja dan motivasi berprestasi terhadap kepuasan kerja pamong praja. Retrieved November 23, 2012, from <http://www.dupdiknas.go.id>
- Simamora, H. W., Hamid, D., & Prasetya, A. (2016). Pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap motivasi kerja karyawan: studi pada karyawan hotel atria & konferensi malang. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang*, 31(1), 163-164.
- Subroto, N. (2005). *Pengaruh pelatihan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dinas peternakan dan perikanan kabupaten semarang*. Unpublished Undergraduate Thesis, Program Pascasarjana Magister Manajemen, UMS, Surakarta.
- Sutopo. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta: UNS.