

Bab 1 Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Indonesia terus mengalami perkembangan pesat di sektor pariwisata, yang berkontribusi signifikan pada perekonomian nasional. Berdasarkan data resmi dari Badan Pusat Statistik, pada April 2024, Indonesia mencatat 1,07 juta kedatangan wisatawan mancanegara. Angka ini menunjukkan kenaikan yang stabil, yaitu 2,41% dari bulan sebelumnya dan 23,23% dari periode yang sama tahun sebelumnya.

Seiring dengan meningkatnya jumlah kedatangan turis asing, baik wisatawan maupun pebisnis, terdapat permintaan yang semakin tinggi untuk sarana akomodasi, termasuk hotel, baik yang berbintang maupun non-bintang (Kania & Mudayat, 2022). Hotel adalah sebuah industri atau usaha layanan yang dijalankan dengan tujuan komersial (Hermawan dkk., 2018). Bisnis perhotelan menjadi salah satu sektor yang dapat mendukung perekonomian sekaligus memberikan kontribusi besar terhadap kemajuan pariwisata di berbagai wilayah (Damayanti & Ferayani, 2023). Dalam industri perhotelan, kemampuan beradaptasi dan berinovasi menjadi kunci untuk meningkatkan daya saing. Menurut Mulyapradana dkk. (2020), perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan mengembangkan pelayanan yang lebih baik dengan memfokuskan pada peningkatan kinerja karyawan, sehingga mampu bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Dengan peningkatan kinerja tersebut, perusahaan diharapkan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan serta unggul dalam persaingan bisnis

yang terus berkembang.

Hotel X telah beroperasi di Jakarta sejak Agustus 2007. Saat ini, Hotel X berstatus bintang 4 dan memiliki total 154 kamar. Menargetkan para pelancong bisnis, Hotel X menawarkan berbagai pilihan tipe kamar, di antara lain yaitu Superior, Deluxe Executive Deluxe, Suite King, Executive Suite, dan Presidential Suite.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat penting dalam kelangsungan dan perkembangan suatu organisasi. Khususnya dalam bisnis perhotelan, SDM menjadi elemen utama yang mendorong kemajuan organisasi, karena mereka berperan sebagai faktor kunci dalam memastikan efektivitas operasional organisasi (Rindorindo dkk., 2019). Setiap organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas SDM yang dimilikinya, sehingga pengelolaan SDM menjadi aspek yang harus mendapat perhatian serius dari perusahaan. Peningkatan kualitas SDM yang baik akan mendukung terciptanya kinerja karyawan yang maksimal. Kualitas ini sangat bergantung pada efektivitas sistem yang diterapkan oleh organisasi atau perusahaan dalam memberikan dukungan serta memenuhi kebutuhan dan harapan baik dari pihak karyawan maupun organisasi itu sendiri.

Kinerja adalah hasil kerja dalam bentuk *output* yang melibatkan kualitas, kuantitas, dan perilaku nyata yang sesuai dengan tanggung jawab dan peran pegawai dalam organisasi (Lie & Siagian, 2018). Menurut Marzuki dkk. (2021) kinerja pegawai muncul sebagai pusat perhatian utama, menjadi suatu hal yang

penting yang mencerminkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan berkembang. Pegawai menjadi suatu kunci utama organisasi untuk memiliki kapasitas dalam hal kemampuan bersaing (*competitive advantage*) pada organisasi yang bertumbuh dan berkembang. Kinerja pegawai merupakan hasil dari tindakan mereka dalam menjalankan tugas perusahaan yang terkait dengan optimalisasi kinerja dan tingkat apresiasi (Hermina & Yosepha, 2019).

Hasil penelitian Siddiqui (2014) menyatakan kinerja pegawai memiliki korelasi yang kuat dengan keberhasilan organisasional. Kinerja optimal yang dihasilkan pegawai memberikan dampak yang berpengaruh terhadap capaian organisasi. Kinerja pegawai dapat mempengaruhi citra dan reputasi organisasi. Pegawai yang memiliki kinerja yang baik dapat meningkatkan citra dan reputasi organisasi di mata mitra bisnis, masyarakat umum, dan pelanggan (Lengkong dkk., 2017). Organisasi yang memiliki citra dan reputasi yang positif akan dapat meningkatkan motivasi para pegawainya untuk bekerja lebih baik. Hal ini dapat berdampak positif pada keberhasilan organisasional dalam jangka panjang (Davies dkk., 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Popalo dkk. (2023) menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya terbatas pada kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, tetapi juga mencakup kontribusi terhadap suasana kerja secara umum, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, serta perilaku-perilaku yang dapat memengaruhi tingkat produktivitas. Menurut Koopmans dkk. (2014), kinerja dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama, yaitu *task*

performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior.

Peneliti melakukan studi awal melalui metode wawancara dan kuesioner. Wawancara telah dilakukan pada tanggal 30 September 2024 bersama kepala Departemen *Human Recource* Hotel X, berdasarkan hasil wawancara diketahui terdapat beberapa masalah yang dihadapi Hotel X terkait dengan SDM yang ada. Beliau menyampaikan bahwa banyak karyawan yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh perusahaan, sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu. Sebagai contoh, beliau menyebutkan bahwa beberapa kamar tidak dibersihkan dengan baik, dan perlengkapan hotel seperti *toiletries* tidak diganti atau tidak tersedia di kamar, yang menyebabkan adanya keluhan dari pelanggan. Sebagian pegawai juga banyak yang lalai saat bekerja yang menyebabkan target dari pekerjaan itu tidak tercapai. Beliau memberi contoh kelalaian seperti pada bagian *kitchen* yang terkadang tidak memeriksa bahan baku yang akan dimasak sehingga menyebabkan ketidaktersediaan menu yang akan dihidangkan kepada pelanggan dan juga terkadang ada bahan baku yang tidak segar. Selain melalui wawancara, didapatkan juga informasi dari data survei yang dihimpun melalui penyebaran kuesioner kepada 30 pegawai yang bekerja di Hotel X. Hasil survei memperlihatkan beberapa pegawai merasa kesulitan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan instruksi yang sudah ditentukan (43,3%), banyak dari para pegawai juga yang mengaku bahwa tidak bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target (43,3%), dan banyak juga pegawai yang sulit untuk mengerjakan

pekerjaan sesuai tenggat waktu (46,7%). Temuan ini sejalan dengan aspek kinerja yang dikemukakan oleh Koopmans dkk. (2014) mengenai aspek *Task Performance*, yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas inti atau utama dari pekerjaannya. Di samping itu, jika kesulitan-kesulitan tersebut disebabkan oleh kurangnya motivasi, sikap negatif terhadap pekerjaan, atau kelalaian yang disengaja, maka hal ini juga mencerminkan aspek *Counterproductive Work Behavior*, yaitu perilaku yang dapat merugikan atau menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari Hasil studi awal menunjukkan bahwa beberapa pegawai belum mencapai kinerja yang optimal. Menurut Prawirosentono (1999), pencapaian kinerja optimal merupakan hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang sesuai dengan tanggung jawab dan tujuan organisasi tersebut, serta dijalankan dengan mematuhi norma hukum, moral, dan etika. Berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, dapat memengaruhi kinerja karyawan. Sebagaimana dijelaskan oleh Kasmir (2016), faktor-faktor tersebut mencakup budaya organisasi, desain pekerjaan, motivasi, loyalitas, kemampuan, kepribadian, gaya kepemimpinan, serta kondisi lingkungan kerja. Salah satu faktor kunci yang memengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi. Berdasarkan Rinaldi (2015), karyawan dengan tingkat komitmen yang tinggi cenderung merasa nyaman dan menunjukkan loyalitas lebih besar terhadap tanggung jawab mereka. Kondisi ini dipengaruhi oleh dorongan motivasi internal yang kuat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, yang pada akhirnya

meningkatkan kualitas kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizal dkk. (2023) menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan adjusted R Square sebesar 63,2%, yang mengindikasikan bahwa semakin besar komitmen pegawai terhadap organisasi, semakin baik kinerja yang dihasilkan. Hal serupa dilaporkan oleh Ginanjar dan Berliana (2021), di mana komitmen organisasi berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan PT. Sinar Citra Abadi di Jakarta, dengan nilai koefisien sebesar 59,9%. Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh Mekta (2017), yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Mekta mencatat koefisien regresi komitmen organisasi sebesar -0,245, yang berarti setiap peningkatan satu unit komitmen organisasi justru menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,245 unit. Temuan ini diperkuat dengan nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel serta tingkat signifikansi sebesar 0,226. Oleh karena itu, hasil penelitian yang beragam ini menunjukkan perlunya kajian lebih mendalam untuk memahami hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan secara lebih komprehensif.

Allen dan Meyer (1990) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai aspek psikologis yang mencerminkan hubungan antara individu dan organisasi, yang pada gilirannya memengaruhi keputusan seseorang untuk tetap bergabung dalam organisasi. Komitmen ini bertindak sebagai pendorong motivasi bagi

karyawan untuk tetap setia dan mencapai hasil kerja yang diharapkan. Suseno (2015) mengungkapkan bahwa karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi berperan penting dalam keberhasilan perusahaan. Karyawan semacam ini biasanya memiliki semangat kerja tinggi, hubungan baik dengan rekan kerja, serta loyalitas yang kuat, yang menciptakan dampak positif bagi organisasi. Pendapat Meyer dkk. (2002) menegaskan bahwa komitmen organisasi adalah faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi.

Karyawan dengan tingkat komitmen tinggi cenderung memiliki kualitas kerja yang lebih baik, menunjukkan dedikasi yang tinggi, dan memiliki tingkat turn over yang rendah (Akbar dkk., 2017). Selain itu, penelitian oleh Adeoye dan Torubelli (dalam Mubarak & Darmanto (2015) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi cenderung merasakan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, memiliki angka ketidakhadiran yang rendah, serta peluang lebih kecil untuk meninggalkan organisasi. Di sisi lain, Mowday dkk. (1979) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai hubungan emosional yang kuat antara individu dengan tempat kerjanya. Komitmen ini tercermin dalam keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi dan keyakinan dalam memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini menunjukkan bahwa ketika individu memiliki keterlibatan emosional yang kuat terhadap organisasi, mereka akan terdorong untuk memberikan upaya terbaiknya bagi kemajuan organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah dibagikan memperlihatkan gambaran komitmen organisasi dari para pegawai. Diketahui bahwa beberapa pegawai merasa kurang bahagia bekerja di perusahaan tersebut (36,6%), sebagian pegawai yang merasa perusahaan belum memenuhi harapan-harapan mereka dalam bekerja (50%), dan seiring bertambahnya masa kerja para pegawai di perusahaan tersebut, dedikasi mereka terhadap perusahaan ini semakin menurun (43,7%). Temuan ini sejalan dengan dimensi komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Meyer & Allen (1997). Pernyataan pertama sejalan dengan aspek *Affective Commitment*, di mana rendahnya kebahagiaan, ketidaksesuaian harapan, dan menurunnya dedikasi mencerminkan lemahnya keterikatan emosional pegawai terhadap organisasi. Pernyataan kedua mencerminkan *Continuance Commitment*, yakni pegawai tetap bertahan meskipun harapan tidak terpenuhi, karena pertimbangan kebutuhan atau keterbatasan alternatif pekerjaan lain. Pernyataan ketiga berkaitan dengan *Normative Commitment*, yang menunjukkan melemahnya rasa tanggung jawab moral dan loyalitas terhadap organisasi seiring bertambahnya masa kerja. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil studi awal yang telah dipaparkan bahwa sejumlah pegawai memiliki komitmen organisasi kurang optimal.

Tidak hanya komitmen organisasi, tetapi juga faktor lain seperti stres kerja yang berperan dalam memengaruhi kinerja. Menurut Robbins dan Judge (2013), stres secara psikologis dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan yang dapat menyebabkan penurunan yang signifikan. Selain itu, stres juga bisa

memicu ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan secara langsung memengaruhi kinerja, dengan penurunan kinerja menjadi salah satu efek psikologis yang paling jelas dan mudah dikenali dari stres tersebut (Rinaldi, 2015).

Penelitian Christy dan Amalia (2018) mengungkapkan adanya hubungan negatif yang kuat dan signifikan antara stres kerja dan kinerja karyawan di PT. Catur Kartika Jaya, dengan nilai korelasi sebesar -0,642. Hasil ini menunjukkan bahwa perubahan tingkat stres kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Massie dkk. (2018), yang menemukan adanya hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja karyawan, dengan nilai pearson correlation sebesar -0,390. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan stres kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pengelola It Center Manado. Stres kerja, menurut Parker dan DeCotiis (1983), adalah kesadaran individu atau perasaan tidakberfungsian pribadi yang disebabkan oleh kondisi yang dialami di lingkungan kerja.

Stres kerja dapat timbul ketika jumlah tugas yang harus diselesaikan melebihi kemampuan fisik, keahlian, atau waktu yang dimiliki individu. Jika tidak ditangani dengan baik, stres kerja dapat menyebabkan individu mengalami kesulitan berinteraksi secara positif dengan lingkungannya (Sulastri & Onsardi, 2020). Menurut Hasibuan (2013), individu yang mengalami stres cenderung

merasa gelisah, menghadapi kekhawatiran yang berkepanjangan, dan menunjukkan perilaku yang tidak kooperatif. Oleh karena itu, penting untuk mengelola stres kerja secara efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kepala departemen *Human Resource*, beliau mengatakan bahwa pada pertengahan hingga akhir tahun Hotel X mengalami jumlah pengunjung yang signifikan. Kondisi ini membuat para pegawai dituntut untuk terus memberikan pelayanan terbaik guna memastikan kepuasan tamu. Beban kerja yang meningkat selama periode sibuk ini dapat menimbulkan tekanan bagi pegawai, yang perlu menjaga kualitas layanan meskipun menghadapi tuntutan yang lebih tinggi dari biasanya.

Hasil dari kuesioner yang sudah dibagikan menunjukkan bahwa banyak pegawai yang merasa kondisi pekerjaannya sering membuat mereka tertekan secara psikologis (43,3%), kemudian para pegawai juga merasa kelelahan fisik dan mental akibat beban kerja yang terlalu banyak (46,7%), dan banyaknya tugas yang dilakukan membuat para pegawai sulit untuk melakukan kegiatan lain (46,7%). Pada pertanyaan terbuka yang terdapat di studi awal juga, beberapa pegawai menyatakan mengalami gejala stres kerja secara psikologis dan fisik seperti tidak dapat mengontrol emosi, cemas, mengalami kebosanan, susah untuk berkonsentrasi, kelelahan, sakit otot, kekurangan jam tidur, pusing, dan mual. Temuan ini sejalan dengan dimensi stres kerja yang dikemukakan oleh Parker & DeCotiis (1983) yang terdiri dari dua dimensi yaitu tekanan waktu dan kecemasan. Dimensi tekanan waktu, di mana individu merasa kesulitan

menyelesaikan tugas tepat waktu akibat beban kerja yang menumpuk. Di sisi lain, gejala stres psikologis dan fisik yang muncul juga mencerminkan dimensi kecemasan, yakni kondisi emosional yang tidak menyenangkan sebagai respons terhadap tuntutan pekerjaan yang dirasakan berlebihan dan melelahkan.

Selain menyebarkan kuesioner kepada pegawai di Hotel X, peneliti juga melakukan wawancara kepada 5 pegawai di Hotel X dari berbagai departemen, termasuk *front desk*, *kitchen*, dan *housekeeping* untuk menggali tentang hambatan dan tantangan yang dialami saat bekerja. Pegawai dibagian *front desk* merasa tertekan dalam beberapa tantangan yang harus dihadapi diantaranya menghadapi tamu yang ingin *check-in* maupun *check-out*, terutama saat *peak season*, ia dituntut untuk memberikan pelayan yang baik sehingga merasa tegang saat bekerja, kurang konsentrasi, dan kelelahan akibat berdiri terlalu lama.

Sementara itu, tantangan yang sering dihadapi oleh departemen *kitchen* pada jam sibuk seperti waktu sarapan atau adanya *event* besar yang diadakan di Hotel X, mereka harus selalu menjaga persediaan makanan yang disajikan dan menjaga kualitas makanan agar citra rasa makanan tersebut tetap terjaga meskipun beban kerja yang terus meningkat. Dengan beban kerja yang terus meningkat, para pegawai seringkali merasakan kelelahan akibat memasak makanan secara terus-menerus, merasakan ketegangan saat memasak di dapur, dan terkadang cedera saat menggunakan alat untuk memasak. Selain itu, departemen *housekeeping* juga merasakan hal yang sama, mereka menghadapi tuntutan untuk membersihkan kamar tamu pada waktu *check-out* dalam waktu yang singkat.

Seringkali, pegawai housekeeping sulit untuk mengikuti standar SOP kebersihan kamar terutama pada *peak season*, yang dimana dalam sehari harus membersihkan lebih dari 10 kamar yang harus dibersihkan. Dalam hal ini membuat para pegawai *housekeeping* merasa kelelahan dalam membersihkan kamar tamu, sakit pada otot bagian tangan dan kaki, merasa panik karena diharuskan bekerja dalam waktu yang singkat, dan menurunnya konsentrasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Pengaruh Komitmen Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Hotel X di Jakarta.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang, terdapat beberapa pertanyaan utama yang ingin diselidiki dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel X?
2. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel X?
3. Apakah terdapat pengaruh antara komitmen organisasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel X?

Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Hotel X.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Hotel X.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Hotel X.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan pada perkembangan ilmu pengetahuan di bidang psikologi industri dan organisasi, khususnya dalam memahami hubungan antara komitmen organisasi, stres kerja, dan kinerja pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi studi-studi lanjutan yang lebih mendalam dan kompleks, sehingga dapat memperluas khasanah pengetahuan dalam disiplin ini.

Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan tambahan serta memperdalam pemahaman mengenai hubungan

antara komitmen organisasi, stres kerja, dan kinerja karyawan dalam konteks psikologi industri dan organisasi.

- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang kebijakan yang lebih strategis dalam mengelola komitmen organisasi dan mengatasi stres kerja, dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan di Hotel X.

