



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

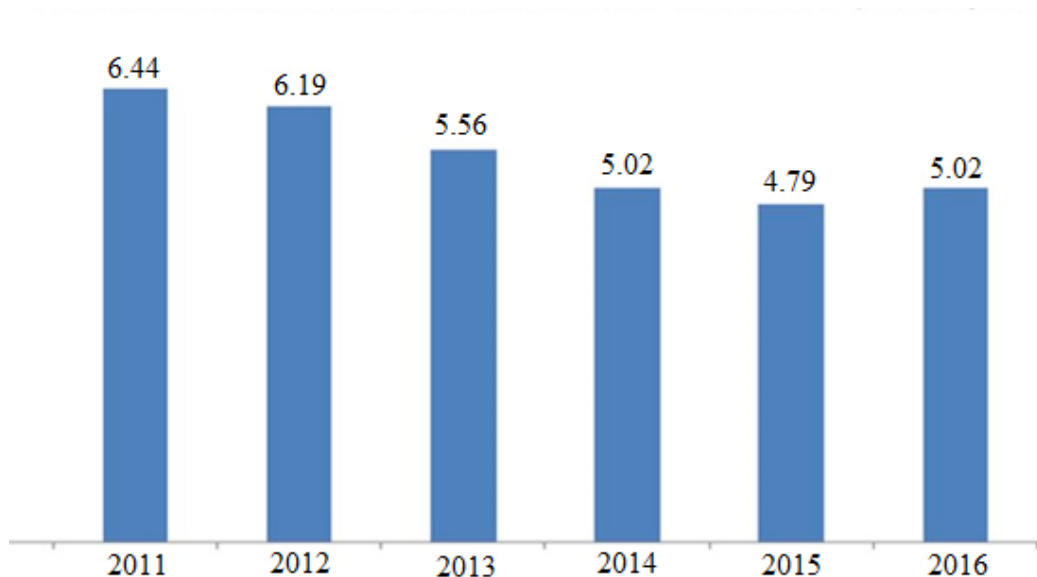
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2010 sampai dengan triwulan kedua tahun 2017 (Setiawan, 2018). Berikut ini merupakan grafik yang menunjukkan berapa kenaikan pertumbuhan ekonomi di Indonesia dalam bentuk persen.

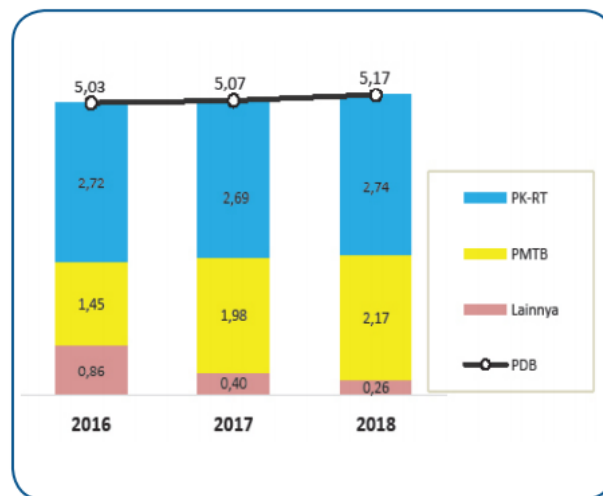


Sumber: Kompas, 2018

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia dari tahun 2010-triwulan kedua Tahun 2017

Berdasarkan Gambar 1.1, dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2011 pertumbuhan ekonomi di Indonesia mencapai angka 6.44 persen. Selanjutnya, dari tahun 2011 sampai tahun 2012 Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar

6.19 persen. Kemudian, dari tahun 2012 hingga tahun 2013 pertumbuhan ekonomi di Indonesia sebesar 5.56 persen. Selanjutnya, dari tahun 2013 sampai pada tahun 2014 Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5.02 persen. Selanjutnya, dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 4.79 persen. Kemudian, dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 pertumbuhan ekonomi di Indonesia sebesar 5.02 persen. Selanjutnya, sampai pada tahun 2017 Indonesia mengalami pertumbuhan di angka 5 persen. Kemudian untuk tahun 2018 itu sendiri, Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5.17 persen (BPS, 2019). Pada tahun 2011, angka pertumbuhan ekonomi di Indonesia sebesar 6.44 persen. Angka tersebut merupakan angka terbesar bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia.



Sumber: BPS, 2019

Gambar 1.2 Grafik Pertumbuhan Ekonomi PDB di Indonesia Menurut Pengeluaran Tahun 2016-2018

Berdasarkan Gambar 1.2, pertumbuhan ekonomi Indonesia dari sisi pengeluaran tahun 2016 sebesar 5,03 persen. Sementara itu untuk tahun 2017, pertumbuhan ekonomi di Indonesia dari sisi pengeluaran sebesar 5.07. Kemudian, pertumbuhan ekonomi di Indonesia dari sisi pengeluaran pada tahun 2018 sebesar 5.17 persen. Pertumbuhan terjadi pada 2 komponen, yaitu pada komponen Pembentukan Modal Tetap Bruto (PMTB) dan pada komponen Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga (PK-RT) (BPS, 2019).

Konsumsi rumah tangga itu sendiri mengalami pertumbuhan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 (Simbolon, 2019). Pertumbuhan konsumsi rumah tangga pada tahun 2016 sebesar 5.01 persen. Kemudian, pertumbuhan konsumsi rumah tangga tahun 2017 sebesar 4.49 persen. Selanjutnya, pada kuartal keempat tahun 2018 konsumsi rumah tangga mengalami pertumbuhan 5.08 persen. Sedangkan sampai saat ini pertumbuhan konsumsi rumah tangga mencapai angka 5.05 persen (Simbolon, 2019).

Kelas menengah merupakan faktor pendorong dari adanya peningkatan konsumsi rumah tangga dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Menurut Lester Thurow pada Beritagar (2019), kelas menengah merupakan suatu golongan masyarakat yang memiliki pendapatan per kapita antara 75 persen hingga 125 persen di atas rata-rata (Hendra, 2018). Masyarakat kelas menengah yang ada di Indonesia mencapai 22 persen dan sebanyak 45 persen masyarakat Indonesia berada di kelompok *sparing middle class*. *Sparing middle class* merupakan golongan

masyarakat yang berada di antara kelompok miskin dan menengah. Angka 45 persen ini harus dikelola dengan sangat baik agar Indonesia tetap mengalami pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan kelas menengah di Indonesia juga mengalami peningkatan dari tahun 2002 hingga tahun 2017. Di mana pada tahun 2002 jumlah masyarakat kelas menengah di Indonesia hanya 7 persen saja. Sedangkan pada tahun 2017 jumlah masyarakat kelas menengah di Indonesia mencapai 22 persen (Movanita, 2018). Berdasarkan data BPS (2015), pengeluaran masyarakat menengah ke atas adalah Rp 2,28 juta per bulannya (Jefriando, 2016).

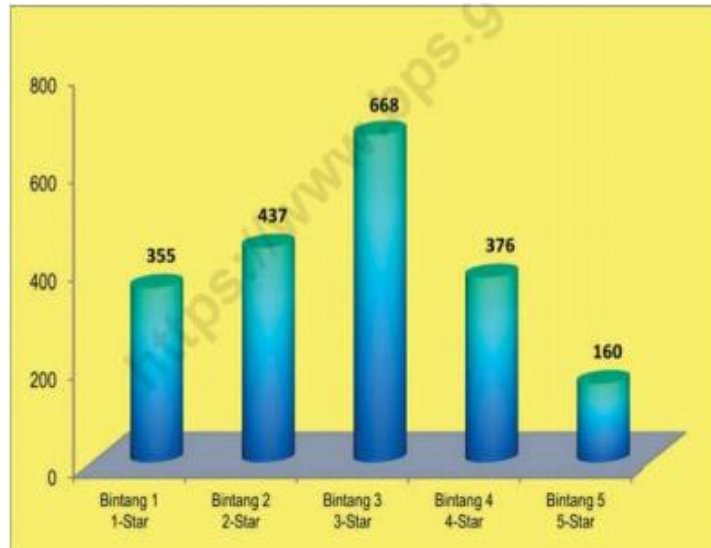
Faktor yang menyebabkan konsumsi rumah tangga mengalami peningkatan adalah karena adanya peningkatan di industri makanan dan *leisure economy* (Putra, 2019). *Leisure economy* merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan pergeseran pola konsumsi masyarakat baik itu di Indonesia maupun dunia dari yang *good based consumption* menjadi *experience based consumption* (Hidayah, 2019). Menurut Nazareth (2007) dalam SeraAstra (2018), dengan adanya *leisure economy* membuat konsumsi masyarakat akan suatu barang tidaklah menjadi hal utama, yang menjadi hal utama bagi masyarakat adalah pengalaman. Dari situlah istilah *leisure economy* muncul dengan didukung oleh industri hiburan yang mulai berkembang dan secara signifikan akan berdampak pada perekonomian.

Dengan adanya kelas menengah tersebut ternyata dapat meningkatkan pertumbuhan *leisure economy* di Indonesia (Hendra, 2018). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, pertumbuhan komponen *leisure economy* pada kuartal kedua tahun 2016 tumbuh sebesar 5.1 persen. Sedangkan, pada kuartal kedua tahun 2017 *leisure*

*economy* di Indonesia tumbuh sebesar 5 persen. Dengan munculnya *leisure economy*, muncul juga tren yang bernama REST (*recreation, entertainment, sports, dan tourism*) (Hendra, 2018). Badan Pusat Statistik Indonesia menggolongkan beberapa komponen yang termasuk ke dalam *leisure activities* yang juga menyebabkan pertumbuhan pada *leisure economy* adalah restoran, tempat kebudayaan, tempat rekreasi dan juga hotel (Quddus, 2017).

Industri perhotelan sedang meningkat akhir-akhir ini terutama di benua Asia seperti negara China, Vietnam, Thailand, dan juga Indonesia. Indonesia masuk ke dalam salah satu negara berkembang yang dinilai memiliki peluang besar untuk industri perhotelan. Hal ini disebabkan karena Indonesia memiliki jumlah penduduk yang banyak dengan 250 juta penduduk. Dengan berkembangnya industri bisnis di Indonesia maupun dunia, tentu akan berdampak pada jumlah kamar yang harus ditambah oleh masing-masing hotel tersebut (Nurmansyah, 2019)

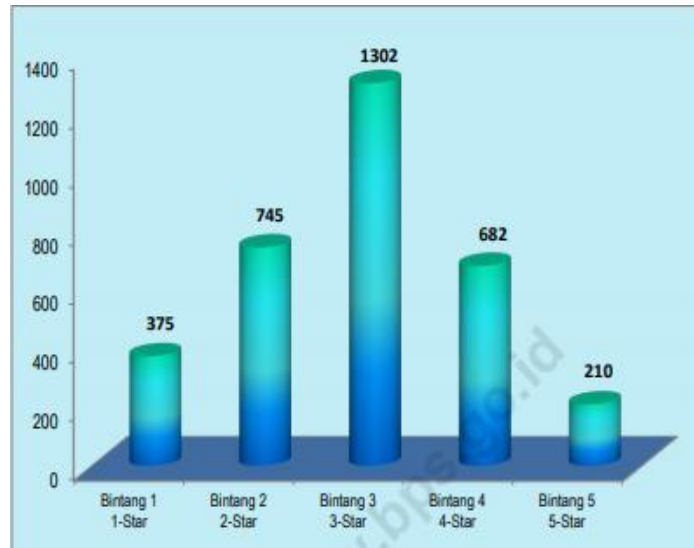
Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2014, jumlah hotel yang ada di seluruh Indonesia sebesar 17.484 dengan jumlah kamar sebanyak 469.277 sedangkan menurut Badan Pusat Statistik tahun 2018, jumlah hotel yang ada di seluruh Indonesia sebesar 28.230 dengan jumlah kamar yang ada sebanyak 712.202 di mana untuk jumlah hotel itu sendiri mengalami peningkatan sebesar 61.46%. Sementara itu, untuk jumlah kamar juga mengalami peningkatan sebesar 51.77%. Data tersebut telah menggambarkan peningkatan bisnis perhotelan yang terjadi karena adanya *leisure economy* (BPS, 2014).



Sumber: (BPS, 2014).

Gambar 1.3 Klasifikasi Hotel Berbintang Tahun 2014

Berdasarkan Gambar 1.3, menjelaskan bahwa jumlah hotel bintang 1 sebanyak 355 usaha. Selanjutnya, jumlah hotel bintang 2 sebanyak 437 usaha. Kemudian, untuk jumlah hotel bintang 3 sejumlah 668 usaha. Selanjutnya, jumlah hotel bintang 4 sebanyak 376 usaha. Sedangkan, untuk bintang 5 hanya sebesar 160 usaha. Untuk itu dapat diketahui bahwa minat wisatawan terhadap hotel bintang 3 yang paling banyak yaitu sebesar 668 usaha. Berikut ini merupakan gambar grafik dari klasifikasi hotel berbintang tahun 2018.



Sumber: (Statistik, 2019)

Gambar 1.4 Klasifikasi Hotel Berbintang Tahun 2018

Berdasarkan Gambar 1.4, diketahui bahwa jumlah hotel bintang 1 sebanyak 375 usaha. Selanjutnya, jumlah hotel bintang 2 sebanyak 745 usaha. Kemudian, jumlah hotel bintang 3 sebanyak 1302 usaha. Selanjutnya, untuk hotel bintang 4 memiliki 682 usaha. Kemudian, yang terakhir untuk jumlah hotel bintang 5 adalah sebanyak 210 usaha (Statistik, 2019).

Kemudian, jika dilihat dari gambar grafik klasifikasi hotel berbintang tahun 2014 dan 2018 telah mengalami peningkatan dari segi jumlah. Untuk hotel bintang 1 mengalami peningkatan sebesar 5.6%. Untuk hotel bintang 2 mengalami peningkatan sebesar 70.48%. Selanjutnya, untuk hotel bintang 3 mengalami peningkatan sebesar 94.91%. Kemudian, untuk hotel dengan bintang 4 mengalami peningkatan sebesar 81.38%. Yang terakhir adalah hotel bintang 5 mengalami peningkatan dari tahun 2014 dan 2018 sebesar 31.25%. Dan diketahui juga bahwa hotel bintang 5 juga



mengalami peningkatan dari tahun 2014 sampai tahun 2015. Hotel bintang 3, bintang 4, dan bintang 5 ternyata tidak hanya disukai oleh masyarakat lokal saja tetapi juga disukai oleh masyarakat *international*. Hal ini terbukti berdasarkan data LookingforBooking, terdapat 80 *hotel chains* yang ada di Indonesia dari mulai bintang 3, hotel bintang 4, dan hotel bintang 5. Salah satu *brand hotel* yang terkenal adalah Accor. Accor merupakan salah satu *brand hotel* yang berasal dari Perancis (Accor, 2019). Salah satu hotel bintang 5 yang berasal dari Accor adalah hotel ABC (Accor, 2019). Hotel ABC memiliki beberapa tempat yang ada di Indonesia, yaitu *Pullman Bali Legian Beach, Pullman Jakarta Indonesia – Thamrin CBD, Pullman Surabaya City Centre, Pullman Ciawi Vimala Hills Resort, dan Pullman Hotels and Resorts Jakarta Central Park* (AccorHotels, 2019).

Hotel ABC merupakan salah satu bagian dari *Accor Hotels* dengan *rating* bintang 5 yang terletak di Jakarta Barat. Accor merupakan operator hotel terbesar dan pemberi kerja hotel terkemuka di dunia.

Hotel ABC yang berdiri tahun 2011 ini, termasuk dalam kategori hotel *luxury* dan *upscale brand*. Hotel ABC memiliki 21 *departement*, diantaranya adalah *departement admin dan general, reservation, engineering, food and beverage admin, food and beverage banquet operation, food and beverage BUNK, food and beverage collage, food and beverage executive lounge, food and beverage IRD, food and beverage kitchen, food and beverage pastry, food and beverage banquet kitchen, food and beverage steward, finance, fit and spa, front office, talent and culture, housekeeping, laundry, sales and distribution, dan security*. Hotel ABC juga memiliki

karyawan sebesar 319 orang karyawan dengan karyawan tetap sebesar 172 orang (Hotel ABC, 2019). Industri perhotelan saling berkompetisi untuk menjadi yang terbaik dengan pelayanan bertaraf internasional. Untuk itu para karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar para tamu merasakan pengalaman menginap yang *excellent* (WartaBali, 2018). Kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik membuat karyawan stres.

Hal senada juga diungkapkan oleh Situmorang (2018) menyatakan bahwa tempat kerja yang tingkat stresnya tinggi untuk karyawan adalah hotel. *Job stress* terkait dengan kesulitan yang dihadapi oleh karyawan untuk menggabungkan pekerjaan dan kehidupan dengan keluarga (Tremblay, 2016). Stres di tempat kerja adalah masalah utama bagi para pemimpin organisasi karena signifikan implikasi ekonomi dan dampaknya terhadap produktivitas, kinerja organisasi, dan kesehatan dan kesejahteraan karyawan. Tidak realistisnya tuntutan, kurangnya sumber daya dan kendala pada karyawan menyebabkan tempat kerja yang penuh tekanan dan bisa secara negatif mempengaruhi kinerja. Stres di tempat kerja akan memengaruhi kinerja pekerjaan secara negatif dengan mengurangi minat pada aktivitas kerja dan inisiatif dan dapat menyebabkan kesehatan fisik yang buruk dan gejala psikologis (Tommy Foy, 2019). Stres menunjukkan dirinya dalam beberapa cara, seperti tekanan darah tinggi, bisul, lekas marah, kesulitan membuat keputusan rutin, kehilangan nafsu makan, rawan kecelakaan, dan sejenisnya (Judge, 2013). Dalam industri perhotelan, stres kerja terkait dengan kesulitan yang dihadapi staf untuk menggabungkan kehidupan kerja dan keluarga (Tremblay, 2016).

Berdasarkan *in-depth interview* yang dilakukan oleh penulis, 10 orang dari 10 responden mengatakan bahwa mereka mengalami stres di tempat kerja karena tugas yang begitu banyak dan lelah dalam bekerja. Mereka mengatakan bahwa kepuasan pelanggan hotel lebih penting. Mereka juga mengatakan bahwa mereka tidak masalah kalau harus mengalami stres di tempat kerja. Pada responden kedua yang berasal dari *department laundry* mengatakan bahwa pekerjaan sebagai *room attendant* itu melelahkan karena jumlah kredit kamar yang banyak. Responden ketiga mengatakan bahwa dia mengalami stres pekerjaan sebagai *order taker* karena banyak pekerjaan yang bersifat administratif. Responden keempat yang berasal dari *department kitchen* juga mengatakan bahwa pekerjaan sangat melelahkan dan tugasnya banyak.

Salah satu yang mempengaruhi *job stress* adalah karena adanya konflik dalam bekerja. Dengan tuntutan kerja yang sangat tinggi di industri perhotelan menyebabkan terjadinya *work family conflict* (Amiruddin, 2019; Tremblay, 2016; Stump, 2011; Edna Rabenu, 2017). *Work-family conflict* adalah konflik yang terjadi karena ketidakseimbangan peran antara tanggung jawab di rumah dan di tempat kerja (Amiruddin, 2019). Asumsinya adalah ada dua tuntutan pada level yang sama tetapi tidak dapat dilakukan secara adil dan berpotensi menyebabkan ketidakcocokan fungsi dan ketidaknyamanan di kedua posisi dan inilah yang akan menyebabkan *job stress* (Amiruddin, 2019). Karyawan di industri perhotelan menghadapi beban kerja yang berat sehingga mereka akan cenderung untuk kehilangan energi, waktu, dan emosi. Sehingga pada akhirnya mereka tidak dapat memenuhi peran profesional dan keluarga mereka, yang mengakibatkan *work-family conflict* (Tremblay, 2016).

Kelebihan beban kerja, atau terlalu banyak hal yang harus dilakukan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi *work-family conflict* (Hsin-Yi Hsiao, 2013).

Berdasarkan *in-depth interview* yang dilakukan oleh penulis, 5 dari 10 orang mengatakan bahwa mereka harus jauh dari keluarga karena pekerjaan. Selanjutnya, keluarga mereka pun protes karena Sabtu Minggu harus masuk bekerja bahkan anak mereka berpikir kalau mereka tidak pernah mau bekerja di hotel. Kemudian mereka mengatakan bahwa jika ada urusan di keluarga, mereka akan lebih memberatkan pekerjaan jika urusannya tidak terlalu genting. Selanjutnya, mereka mengatakan bahwa pacar mereka sering komplek karena tidak ada *quality time* yang dilakukan di hari Sabtu dan Minggu.

Kemudian, *job stress* juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti *workload* (Tremblay, 2016; Giunchi, 2016; Dhar, 2014). *Workload* merupakan semua kegiatan yang melibatkan waktu karyawan yang dihabiskan dalam melakukan pekerjaan, dan tanggung jawab di tempat kerja baik itu secara langsung maupun tidak langsung (Johanim Johari, 2018). Kemudian menurut Giunchi (2016), *workload* dimaksudkan sebagai tekanan yang dirasakan dalam menyelesaikan tugas kerja dan dianggap sebagai salah satu tuntutan utama pekerjaan. Beban kerja yang lebih tinggi dan tugas yang lebih berulang-ulang, pada akhirnya akan berdampak negatif pada kesejahteraan mereka (Giunchi, 2016). Adanya tekanan waktu dan kesulitan dalam melaksanakan tugas menyebabkan jumlah pekerjaan menjadi *overload* dan hal ini terbukti menjadi sumber stres yang signifikan (Mazloun *et al.*, 2008) dalam (Dhar, 2014). Ketika *volume* pekerjaan melebihi apa yang dirasakan kapasitas pekerja, itu akan

menyebabkan perasaan kelelahan di antara pekerja, dan dengan demikian akan mempengaruhi kesejahteraan psikologis mereka (Dhar, 2014). Kemudian, menurut McKay dan Tate (1999) pada Dhar (2014) menyimpulkan bahwa kelebihan pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan stres, yang mengarah pada pengembangan ketegangan di antara para pekerja.

Selanjutnya, berdasarkan *in-depth interview* yang dilakukan oleh peneliti terdapat 10 orang dari total 10 responden yang diwawancarai mengatakan bahwa bekerja di hotel memang sering *overtime*. Mereka juga mengatakan bahwa *overtime* di hotel tidak sebentar bahkan dapat mencapai 3 jam. Kebanyakan dari mereka merasakan pusing jika harus mengalami *overtime* dalam bekerja. Hubungan dengan pacar juga ikut terganggu.

Berdasarkan dengan penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP *JOB STRESS* DENGAN *WORK-FAMILY CONFLICT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN HOTEL ABC”** yang mengacu pada jurnal utama yang berjudul *“Workload, Generic, and Work-Family Specific Social Supports and Job Stress: Mediating Role of Work-Family and Family-Work Conflict”*.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dan menjadi pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Karyawan menyatakan bahwa mereka bekerja lebih dari waktu yang telah ditentukan serta tugas pekerjaan yang begitu banyak.
2. Karyawan merasakan stres di tempat kerja.
3. Anggota keluarga protes karena responden hari Sabtu dan Minggu masuk kerja.
4. *Overtime* bahkan sampai 3 jam.

Masalah yang telah disebutkan diatas akan diselesaikan dengan cara menjawab pertanyaan peneliti, yaitu:

1. Apakah *workload* memiliki pengaruh positif dengan *work-family conflict* terhadap karyawan hotel ABC?
2. Apakah *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dengan *job stress* terhadap karyawan hotel ABC?
3. Apakah *work-family conflict* memediasi pengaruh antara *workload* dan *job stress* terhadap karyawan hotel ABC?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian

ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *workload* dengan *work-family conflict* terhadap karyawan hotel ABC.

2. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *workload* dengan *job stress* terhadap karyawan hotel ABC.
3. Untuk mengetahui *work-family conflict* memediasi pengaruh antara *workload* dan *job stress* terhadap karyawan hotel ABC.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Dijadikan salah satu bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya mengenai mediasi *workload*, *generic* dan *work-family specific social supports*, *work-family* dan *family-work conflict* terhadap *job stress*.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi hotel ABC dalam meningkatkan *supervisor support* serta dapat mengurangi *workload*, *work-family conflict*, *family-work conflict*, dan juga mengurangi tingkat *job stress* agar karyawan hotel ABC dapat lebih nyaman, lebih efektif, dan lebih efisien ketika bekerja.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penulis akan melakukan penelitian kepada karyawan yang telah bekerja > 1 tahun di hotel ABC. Hal ini menjadi batasan masalah bagi penulis karena

*nature* yang terjadi di perhotelan adalah mereka harus terus memperbaharui para pekerjanya dengan penampilan yang *fresh*.

2. Penulis melakukan penelitian terhadap karyawan hotel ABC dengan status karyawan kontrak dan tetap.
3. Variabel-variabel yang akan diteliti oleh peneliti adalah *workload*, *work-family conflict*, dan *job stress*.

### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian**

Sistematika penulisan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latarbelakang penelitian, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan laporan penelitian, sehingga penulis dapat memutuskan untuk melakukan penelitian ini.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang terkait dengan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini. Variabel-variabel tersebut adalah *workload*, *supervisor support*, *work-family conflict*, *family-work conflict*, dan *job stress*. Selain itu, dalam bab ini juga menjelaskan tentang model penelitian dan juga hipotesa penelitian.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ketiga ini membahas tentang gambaran objek penelitian, metode penelitian, ruang lingkup penelitian yang akan membahas target populasi dan sampel, teknik



pengambilan sampel yang dipakai, *sampling size*, teknik pengumpulan data, periode penelitian, operasionalisasi variabel, dan teknis pengolahan analisis data.

#### BAB IV : ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan tentang pengolahan data dengan menggunakan aplikasi statistik yang bernama IBM *SPSS version 25* untuk *pre-test* dan aplikasi *SmartPLS version 3.0* untuk *main-test* untuk membahas hasil pengolahan data atau pengujian setiap variabel yang diteliti. Data tersebut didapat dari penyebaran kuisioner yang dilakukan di perusahaan.

#### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini membahas tentang kesimpulan serta hasil yang diperoleh dari pengolahan data atau pengujian yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga penulis akan memberikan saran baik itu kepada perusahaan maupun untuk penelitian yang akan dilakukan.