



### **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 III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 3.1.1 Hotel ABC



Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.1 *Founder* AccorHotels

Hotel ABC merupakan salah satu bagian dari Accor Hotels. Accor merupakan operator hotel terbesar dan pemberi kerja hotel terkemuka di dunia. Berdasarkan Gambar 3.1, Accor Hotels didirikan oleh Paul Dubrule dan Gerard Pelisson. Gerard Pelisson dan Paul Dubrule, mereka mulai membuat model hotel yang dapat digandakan. Mereka mulai membuat 62 kamar hotel dengan kamar mandi di masing-masing kamar. Selanjutnya pada bulan Agustus 1967, mereka membuka hotel yang bernama Novotel Lille Lesquin dan terdapat dua hotel lainnya yang sedang dalam proses pengerjaan.

## AccorHotels key dates 1967 - 1999



- 1967 : opening of the first Novotel in Lille (France)
- 1974 : first ibis opens in Bordeaux
- 1975 : acquisition of 3-star chain, Mercure
- 1980 : acquisition of Sofitel, the jewel of 4-star french hotels
- 1983 : creation of Accor
- 1985 : creation of Formule 1
- 1985 : creation of Accor Academy - now called AccorHotels Academie
- 1990 : acquisition of Motel 6
- 1999 : creation of Suitehotel
- 2000 : creation of accor.com and accorhotels.com

## AccorHotels key dates 2000 - 2015



- 2005 : opening of the 4,000th hotel
- 2007 : creation of all seasons and Pullman
- 2008 : creation of MGallery and worldwide fidelity program « A'Club »
- 2010 : Suitehotel joins the Novotel brand as Suite Novotel
- 2013 : Accor recognized as one of the World's Best Multinational Workplaces
- 2013 : launch of new Accor Jobs Facebook pages
- 2013 : Sebastien Bazin appointed as Chairman and CEO
- 2014 : Accor restructured into HotelServices and HotelInvest
- 2014 : "Leading Digital Hospitality" Project announced
- 2015 : Signing of an alliance with Huazhu in China

Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.2 Sejarah Singkat AccorHotels

Berdasarkan Gambar 3.2, pada tahun 1967 Gerard Pelisson dan Paul Dubrule untuk pertama kalinya membuka Novotel in Lille (Perancis). Kemudian, pada tahun 1974 mulai membuka hotel yang bernama Ibis di Bordeaux. Selanjutnya, pada tahun 1975 mereka mengakuisisi hotel bintang 3 yang bernama Mercure. Lalu, pada tahun 1980 mulai mengakuisisi hotel yang bernama Sofitel. Sofitel merupakan hotel bintang 4 di Perancis. Selanjutnya, pada tahun 1983 mulailah mereka membentuk Accor dan pada tahun 1985 mereka mulai membuat kreasi formula 1. Selanjutnya, untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan sesuai dengan nilai Accor, Accor membuka akademi pada tahun 1985 dan sekarang menjadi AccorHotels Academie. Kemudian pada tahun 1990, Accor mengakuisisi Motel 6 yang selanjutnya pada tahun 1999 membuat Suitehotel. Lalu, pada tahun 2000 Accor membuat website yang bernama accor.com dan accorhotels.com. Selanjutnya, pada tahun 2005 mereka membuka hotel sebanyak 4,000. Kemudian, hotel ABC didirikan pada tahun 2007.

Pada tahun 2008, mulai didirikan MGallery dan worldwide fidelity program “A’Club”. Pada tahun 2010, Suitehotel bergabung dengan Novotel dan membentuk brand dengan nama Suite Novotel. Pada tahun 2013, Accor diakui sebagai salah satu tempat kerja terbaik di dunia. Selanjutnya, pada tahun 2013 diluncurkan halaman Accor Jobs Facebook yang baru dan menetapkan Sebastien Bazin sebagai Chairman dan CEO. Lalu, pada tahun 2014, Accor merestruktur ulang menjadi HotelServices dan HotelInvest. Kemudian, pada tahun 2015, menandatangani aliansi dengan Huazhu di China (Hotel ABC, 2019).



Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.3 Logo AccorHotels

Berdasarkan Gambar 3.3, pada tahun 2015 Accor menjadi AccorHotels dengan tagline “*feel welcome*”. Selanjutnya pada tahun 2016, mengumumkan akuisisi dengan FRHI secara formal. Kemudian, pada bulan Oktober 2017 Accor menandatangani perjanjian untuk mengakuisisi Mantra Group Limited. Selanjutnya, pada tanggal 30 April 2018 Accor menandatangani perjanjian untuk mengakuisisi Movenpick Hotels and Resorts (hotel ABC, 2019).



Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.4 Kategori *Brands* AccorHotels

Berdasarkan Gambar 3.4, Accor Hotels membagi hotel-hotelnya kedalam 3 kategori, yaitu:

1. *Luxury dan Upscale Brands*

Hotel Accor yang termasuk kedalam kategori *luxury* dan *upscale brands* adalah Raffles, Banyan Tree, Sofitel Legend, Fairmont, Sofitel, Rixos, MGallery, Pullman, Swissotel, Angsana, Twenty Five Hours Hotels, Grand Mercure, dan The Sebel.

2. *Midscale Brands*

Kategori hotel Accor yang masuk kedalam *midscale brands* adalah Novotel, Mercure, Adagio, dan MAMA Shelter.

### 3. *Economy Brands*

Hotels Accor yang termasuk kedalam kategori *economy brands* adalah Ibis, Ibis Style, Ibis Budget, JO&JOE, dan juga Hotel F1.

Hotel ABC merupakan hotel bintang lima dan merupakan salah satu bagian dari AccorHotels. Hotel ABC berlokasi di Podomoro City Super Block. Hotel ABC didirikan pada tahun 2011. Hotel ABC merupakan suatu bentuk properti dari PT. Central Pesona Palace. Hotel ABC itu sendiri memiliki jumlah kamar sebanyak 317 dengan *Deluxe Rooms* sebanyak 195 kamar, *Executive Deluxe Rooms* sebanyak 67 kamar, *Executive Suites Rooms* sebanyak 54 kamar, dan *Central Park Suite* sebanyak 1 kamar. Hotel ABC memiliki *food and beverage outlets* yang bernama COLLAGE dan BUNK. COLLAGE merupakan *all day dining restaurant* dengan *line-up buffet* untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Sedangkan BUNK adalah tempat yang *interactive* dan *cozy* untuk berbincang-bincang.



Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.5 COLLAGE



Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.6 BUNK

Selain COLLAGE dan BUNK, hotel ABC juga memiliki *Meeting and Events*. Ruangan ini dapat dipakai untuk keperluan *meeting* maupun *event* yang akan diselenggarakan. Ruang *meeting* ini terdiri dari Axel, Blake, Warhol 1 dan 2, Hamilton, dan Drexel.



Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.7 Meeting and Events Rooms

Selain ruangan dengan kapasitas kecil pada Gambar 3.7, hotel ABC juga memiliki *ballroom* yaitu ABC 1, ABC 2, dan ABC 3.



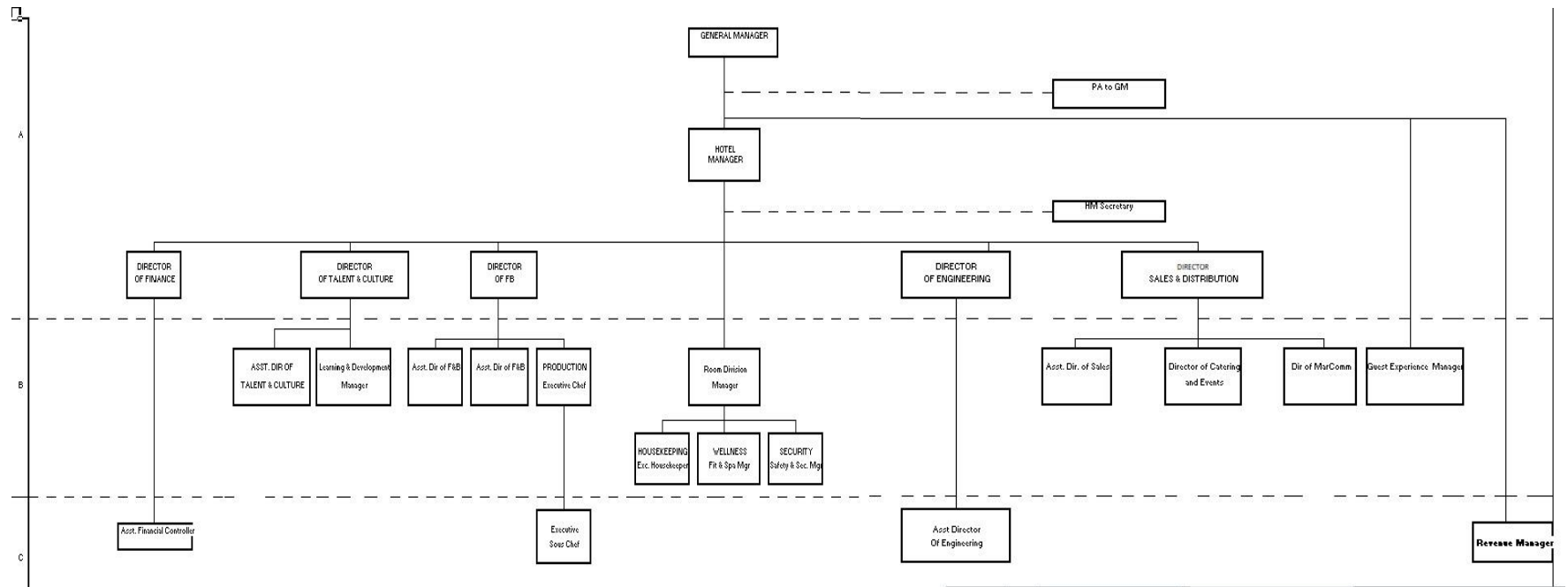
Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.8 ABC *Ballroom*

Hotel ABC juga memiliki fasilitas pelayanan yang memuaskan, antara lain yaitu Spa, *Swimming Pool*, *Fitness* dengan layanan 24 jam, dan Zen Garden.



### 3.1.2 Struktur Organisasi Hotel ABC



Sumber: Data Perusahaan, 2019

Gambar 3.9 Struktur Organisasi Hotel ABC

### **3.1.3 Value AccorHotels**

Terdapat enam nilai yang ditanamkan oleh AccorHotels kepada seluruh karyawannya (Accor, 2019) adalah:

1. *Guest Passion*

*“Hospitality is our trade, pleasing people is what drives us. Our guests are the driver of our decisions, of our actions. We put them first, we care for them. We go the extra mile for them. We enjoy doing it”.*

2. *Respect*

*“ We are connected with the world, and to others. We enjoy the mix of cultures, we are proud of our differences. We put you first and we value you, whoever you are. We care for the planet”.*

3. *Innovation*

*“ We heard it was imposible, but together we did it. We stand for bringing guest’s dreams to life. We dreamed it, we did it, they loved it. We are curious, we welcome ideas. We are free to try, to test, to learn.”*

4. *Trust*

*“ We believe in natural kindness. We support and value each individual and acknowledge their value. We deliver on our commitments. We say what we do, we do what we say.”*

5. *Sustainable Performance*

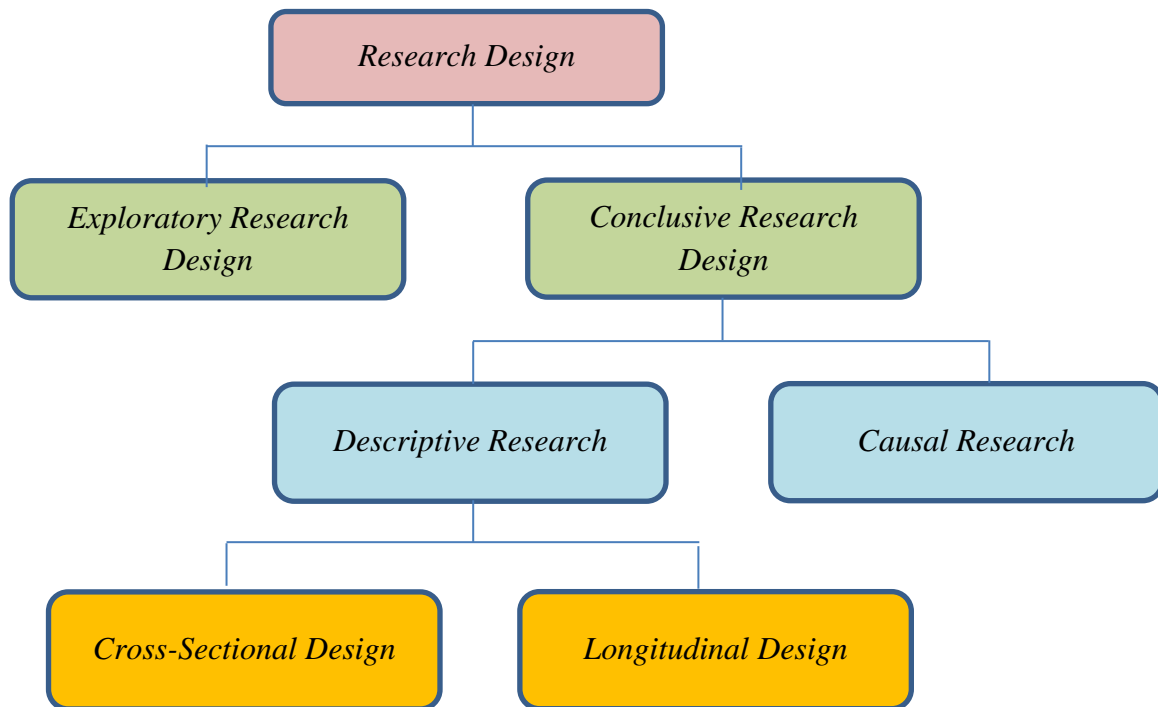
“ *We stand for creating value for as many as possible, over the long term.*”

6. *Spirit of Conquest*

“ *Our guests are globetrotters, and so we are. We want to be where they want to be, we explore, we initiate, and we develop. We are ambitious for our guests. We make the impossible possible, we have fun doing it.*”

### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam sebuah penelitian, terdapat *Research Design*. *Research Design* adalah sebuah *framework* atau *blueprint* yang digunakan untuk melakukan proyek suatu penelitian yang spesifik dan membutuhkan sebuah *procedures* atau panduan untuk mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan untuk membantu menyelesaikan masalah penelitian. *Research Design* dibagi menjadi dua yaitu, *Exploratory Research Design* dan *Conclusive Research Design* (Malhotra, 2012).



Sumber: Malhotra, 2012

Gambar 3.10 Research Design

*Exploratory Research Design* dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah yaitu, untuk mendapatkan ide dan wawasan tentang masalah yang dihadapi manajemen atau bagi peneliti. Penelitian eksplorasi dapat digunakan ketika manajemen menyadari ada masalah tetapi belum mengerti apa penyebab dari masalah tersebut (Malhotra, 2012).

*Conclusive Research Design* membantu pengambil keputusan dalam menentukan, mengevaluasi, dan memilih tindakan terbaik dalam situasi tertentu.

*Conclusive Research* dapat digunakan untuk memverifikasi wawasan yang diperoleh dari penelitian eksplorasi.

*Conclusive research design* memiliki dua jenis penelitian yaitu *descriptive research* dan *causal research*. *Descriptive Research* adalah bentuk dari *conclusive research* yang memiliki tujuan utama yaitu untuk mendeskripsikan sesuatu masalah. Sementara itu, *causal research* adalah bentuk dari *conclusive research* yang memiliki tujuan utama yaitu untuk mengetahui sebab-akibat dari suatu masalah.

Di dalam *descriptive research* dibedakan menjadi dua metode penelitian berdasarkan waktu pengambilan sampel penelitian yaitu *cross-sectional design* dan *longitudinal design*. *Cross-sectional design* merupakan suatu metode penelitian yang mendeskripsikan suatu masalah dengan waktu pengambilan sampel hanya untuk satu kali periode waktu tertentu dan tidak dibedakan periode waktunya. Sedangkan *longitudinal design* merupakan suatu metode penelitian yang mendeskripsikan suatu masalah dengan waktu pengambilan sampel dibedakan menjadi beberapa periode waktu tertentu dan gunanya untuk membandingkan hasil untuk periode waktu yang sudah ditentukan (Malhotra, 2012).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *conclusive research design* dengan metode penelitian kuantitatif dan *descriptive research* serta menggunakan *cross-sectional design*. Menurut Malhotra (2012), *descriptive research* adalah bentuk dari *conclusive research* yang memiliki tujuan utama yaitu untuk mendeskripsikan sesuatu masalah. Peneliti menggunakan *descriptive research* karena peneliti hanya ingin menggambarkan antara variable *workload*, *work-family conflict*, dan *job stress*

terhadap karyawan hotel. Peneliti menggunakan jenis penelitian *descriptive research* dengan metode *survey* dan peneliti akan meneliti *sampling* unit menggunakan metode kuisisioner. Kuisisioner ini akan disebar kepada seluruh *sampling* unit dan pertanyaan yang terdapat di dalam kuisisioner ini terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur maksudnya adalah pertanyaan yang dibuat memiliki format dan struktur pertanyaan tersebut berupa pilihan ganda atau skala (Malhotra, 2012).

### **3.2.1 Prosedur Penelitian**

1. Dalam penyusunan pembuatan penelitian ini peneliti mengumpulkan berbagai jurnal pendukung, artikel serta teori-teori pendukung untuk mendukung penelitian ini serta memodifikasi model sehingga membentuk sebuah kerangka penelitian.
2. Menyusun kuisisioner dengan *wording* kuisisioner. *Wording* kuisisioner dilakukan agar pertanyaan kuisisioner tersusun rapi dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga responden mengerti setiap *item* pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner tersebut.
3. Melakukan *pre-test* terlebih dahulu. *Pre-test* ini dilakukan kepada 30 responden pertama sebelum menyebarkan kuisisioner dalam jumlah yang lebih besar. Hal ini dilakukan untuk memastikan indikator pertanyaan yang akan digunakan itu valid dan *reliable*.
4. Hasil dari 30 responden pertama akan diolah menggunakan suatu *software* yang bernama SPSS. Jika *pre-test* tersebut memenuhi syarat yang berlaku,

maka proses tahap selanjutnya boleh dilakukan yaitu pengambilan data dalam jumlah yang lebih besar (*main-test*) yaitu dengan  $n \times 5$  (Hair *et al.*, 2010) di mana  $n$  merupakan jumlah *item scale* yang digunakan lalu dikali lima. Jumlahnya nanti akan menjadi jumlah minimum untuk total responden yang akan diolah oleh peneliti. Data *main-test* akan diolah oleh peneliti menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan suatu *software* yang bernama *SmartPLS 3.0*.

### **3.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **3.3.1 Target Populasi dan Sampel**

Dalam proses *sampling design*, pertama perlu untuk mengetahui siapa target populasi yang dibutuhkan. Target populasi perlu diketahui sebelum menentukan objek dari suatu penelitian. Target populasi adalah kumpulan dari objek-objek atau elemen-elemen yang memiliki informasi yang akan dibutuhkan oleh peneliti atau objek-objek yang dicari oleh peneliti kemudian peneliti akan membuat kesimpulan dari objek tersebut (Malhotra, 2012). Target populasi pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di industri perhotelan. Sementara itu, sampel merupakan sekelompok individu dari suatu populasi yang ada (Zikmund *et al.*, 2013). Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan hotel ABC.

#### **3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Zikmund *et al* (2013), *sampling technique* dibagi menjadi 2 yaitu: *probability sampling* dan *nonprobability sampling*, di mana *probability sampling*

dibagi menjadi *simple random sampling*, *systematic sampling*, *stratified sampling* dan *cluster sampling*. Selanjutnya menurut Zikmund *et al* (2013), *nonprobability sampling* dibagi menjadi *convenience sampling*, *judgment sampling*, *quota sampling*, dan *snowball sampling*. Berikut adalah penjelasan dari pembagian diatas:

### 1. *Probability Sampling*

*Probability sampling* adalah sebuah teknik sampling di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian dan *Probability Sampling* juga memiliki *Sampling Frame*. Menurut Zikmund *et al* (2013), *probability sampling* dibagi menjadi:

#### a. *Simple Random Sampling*

*Simple random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel yang memastikan elemennya dalam populasi dengan kemungkinan yang sama untuk dimasukkan dalam sampel (Zikmund *et al.*, 2013).

#### b. *Systematic Sampling*

*Systematic sampling* adalah suatu prosedur pengambilan sampel di mana titik awal dipilih oleh proses secara acak dan kemudian setiap nomor yang terdapat di daftar itu dipilih (Zikmund *et al.*, 2013).

#### c. *Stratified Sampling*

*Stratified sampling* adalah suatu prosedur sampling probabilitas di mana subsampel acak sederhana yang kurang lebih sama atau beberapa karakteristik diambil dari dalam setiap strata populasi (Zikmund *et al.*, 2013).



d. *Cluster Sampling*

*Cluster sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang efisien secara ekonomi di mana unit sampling primer bukanlah unsur individu dalam populasi tetapi sekelompok besar dan dipilih secara acak (Zikmund *et al.*, 2013).

2. *Nonprobability Sampling*

*Nonprobability sampling* adalah suatu teknik sampling di mana unit sampel dipilih berdasarkan penilaian pribadi atau kenyamanan (Zikmund *et al.*, 2013). Menurut Zikmund *et al* (2013), *nonprobability sampling* dibagi menjadi:

a. *Convenience Sampling*

*Convenience sampling* adalah suatu prosedur pengambilan sampel untuk mendapatkan orang-orang atau unit yang paling mudah tersedia (Zikmund *et al.*, 2013) atau meneliti orang-orang yang ada disekitar wilayah peneliti.

b. *Judgmental Sampling*

*Judgment sampling* adalah suatu teknik sampling di mana individu yang berpengalaman memilih sampel berdasarkan penilaian pribadi tentang beberapa karakteristik yang sesuai dari anggota sampel (Zikmund *et al.*, 2013).

c. *Quota Sampling*

*Quota sampling* adalah prosedur pengambilan sampel yang memastikan bahwa berbagai subkelompok populasi akan diwakili pada karakteristik

yang bersangkutan dengan jumlah yang tepat yang diinginkan oleh peneliti (Zikmund *et al.*, 2013).

d. *Snowball Sampling*

*Snowball sampling* adalah suatu prosedur pengambilan sampel di mana responden awal dipilih dengan metode probabilitas dan responden tambahan diperoleh dari informasi yang diberikan oleh responden awal (Zikmund *et al.*, 2013).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *judgmental sampling*. Sedangkan teknik untuk Peneliti menggunakan *judgmental sampling* karena peneliti memiliki karakteristik sendiri untuk sampelnya yaitu:

1. Karyawan dengan lama bekerja di hotel ABC lebih dari 1 tahun
2. Status karyawan yaitu karyawan tetap dan kontrak

### **3.3.3 Sampling Size**

*Sampling size* menurut Malhotra (2012) adalah jumlah dari elemen-elemen yang akan dimasukkan kedalam suatu pembelajaran atau penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pernyataan menurut Hair *et al.*, (2010) yaitu menentukan jumlah sampel yang digunakan berdasarkan jumlah item pertanyaan yang ada di kuisisioner sehingga menjadi rumus  $n \times 5$ . Pada penelitian ini jumlah pertanyaan pada *item scale* adalah 17 *item* sehingga  $17 \times 5$ . Jadi jumlah minimal responden pada penelitian ini adalah sebesar 85 responden.

Akan tetapi, ukuran sampel yang digunakan harus sesuai dengan metode pengolahan data yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan *software SmartPLS version 3.0*.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data**

Menurut Malhotra (2012, p.127), sumber data itu dibagi dua. Pertama adalah *Primary Data* di mana *Primary Data* adalah data yang didapat berasal dari peneliti untuk tujuan yang spesifik dan digunakan untuk memecahkan masalah peneliti. Kedua adalah *Secondary Data* di mana *Secondary Data* adalah data yang didapat tidak berasal dari peneliti dan data yang diambil untuk beberapa tujuan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Primary Data* dan *Secondary Data*. *Primary Data* yang didapat berasal dari melakukan *in-depth interview* dan penyebaran kuisioner kepada responden penelitian. Selain itu juga peneliti menggunakan *Secondary Data* di mana peneliti juga mengambil data dari penelitian yang sebelumnya, artikel, jurnal, website dan *textbook*.

### **3.5 Periode Penelitian**

Periode penelitian ini dilakukan pada periode 31 Oktober sampai 6 Desember 2019. Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa *pre-test* ini dilakukan oleh peneliti untuk memastikan bahwa responden yang akan peneliti gunakan itu valid dan

*reliable*. Kemudian, pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* pada kuisisioner. Seluruh variabel akan diukur dengan menggunakan angka 1 hingga 5. Di mana angka 1 menunjukkan “sangat tidak setuju”, angka 2 menunjukkan “tidak setuju”, angka 3 menunjukkan “cukup”, angka 4 menunjukkan “setuju”, dan angka 5 menunjukkan “sangat setuju”.

### **3.6 Operasionalisasi Variabel**

Dalam setiap penelitian yang dilakukan, penting untuk menentukan indikator-indikator dalam variabel-variabel yang ada dalam penelitian tersebut. Indikator tersebut digunakan untuk memperjelas variabel yang ada guna untuk menghindari adanya kesalahpahaman dalam menafsirkan definisi dari setiap variabelnya. Setiap variabel penelitian membutuhkan operasional variabel yang bertujuan untuk mempermudah dalam mendefinisikan variabel yang digunakan dan menyamakan persepsi dalam mendefinisikan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel Penelitian (Definisi Operasional)		Indikator	Skala Pengukuran	Sumber Indikator
1.	<b>Workload</b> <i>Workload</i> adalah suatu perspektif karyawan tentang kelebihan beban kerja obyektif saat mereka menganggap mereka memiliki terlalu banyak tugas atau tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugas tersebut (Leiter & Marie Durup, 1996, Greenglass, Burke, & Moore, 2003) dalam (Tremblay,	1.	Saya dituntut untuk mengerjakan pekerjaan saya dengan cepat.	<i>Likert Scale</i>  1-5	Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers, & Amick (1998) dalam Sari Mansour Diane-Gabrielle Tremblay “Workload, generic and work-family specific
2.		Saya bekerja dengan sangat keras untuk menyelesaikan pekerjaan saya.			
3.		Saya membutuhkan konsentrasi yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan saya			
4.		Saya sering sekali mendapat gangguan dalam menyelesaikan pekerjaan saya sehingga saya			

	2016).		harus kembali lagi nanti untuk mengerjakannya		social supports and job stress: mediating role of work-family and family-work conflict”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 28 Iss 8 pp. -
		5.	Pekerjaan saya membuat saya sangat sibuk		
		6.	Menunggu pekerjaan dari orang/departemen lain sering memperlambat pekerjaan saya		
2.	<b>Work-Famiy Conflict</b> <i>work-family conflict</i> merupakan	1.	Tuntutan pekerjaan saya mengganggu kehidupan rumah	<i>Likert Scale</i> 1-5	Netemeyer, Boles, & McMurrian

<p>suatu bentuk konflik antar peran di mana tuntutan waktu dan tekanan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu pelaksanaan tanggung jawab di keluarga (Netemeyer, Boles, &amp; McMurrian, 1996) dalam (Tremblay, 2016).</p>		dan keluarga saya	<p>(1996) dalam Sari Mansour Diane-Gabrielle Tremblay “Workload, generic and work–family specific social supports and job stress: mediating role of work-family and family-work conflict”, International</p>
	2.	Pekerjaan saya menyita banyak waktu sehingga saya kesulitan untuk memenuhi tanggung jawab sebagai anggota keluarga	
	3.	Saya tidak dapat menyelesaikan hal-hal yang ingin saya kerjakan dirumah karena adanya tuntutan pekerjaan	
	4.	Pekerjaan saya menghasilkan ketegangan yang membuat saya tidak dapat menyelesaikan tugas sebagai anggota keluarga	
	5.	Pekerjaan kantor seringkali	

			membuat saya membatalkan acara keluarga		Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 28 Iss 8 pp. -
3.	<b>Job Stress</b> <i>Job stress</i> merupakan suatu reaksi terhadap lingkungan yang mengarah pada ancaman kehilangan sumber daya, hilangnya sumber daya, atau kurangnya perolehan sumber daya setelah investasi sumber daya yang signifikan. Dalam	1.	Saya selalu merasa terburu-buru seperti tidak cukup waktu untuk menyelesaikan tugas saya	<i>Likert Scale</i> 1-5	Lemyre & Tessier (2003) dalam Sari Mansour Diane-Gabrielle Tremblay “Workload, generic and work–family specific social supports and
		2.	Saya mengalami kelelahan secara fisik seperti: sakit punggung, pusing, leher kaku		
		3.	Saya kesulitan berkonsentrasi dalam pekerjaan saya		
		4.	Saya merasa tertekan dalam		



<p>industri perhotelan, <i>job stress</i> terkait dengan kesulitan yang dihadapi oleh karyawan untuk menggabungkan pekerjaan dan kehidupan keluarga (Hobfoll, 1989, Namasivayam &amp; Zhao., 2007, Yavas, Babakus, &amp; Karatepe., 2008) dalam (Tremblay, 2016).</p>		pekerjaan saya		<p>job stress: mediating role of work-family and family-work conflict”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 28 Iss 8 pp. -</p>
	5.	Saya kesulitan dalam mengontrol emosi dan mood saya dalam bekerja		
	6.	Saya merasa stres		

### **3.6.1 Variabel Bebas / *Exogenous Variables* (X)**

*Exogenous variables* atau variabel eksogen merupakan salah satu jenis dari variabel laten yang merupakan variabel bebas. Variabel bebas ini ditandai atau digambarkan sebagai sebuah lingkaran dengan anak panah semuanya menghadap keluar (Wijanto, 2008). Pada penelitian ini yang merupakan variabel eksogen adalah *workload*.

#### **3.6.1.1 *Workload* (X1)**

*Workload* merupakan suatu perspektif karyawan tentang kelebihan beban kerja obyektif saat mereka menganggap mereka memiliki terlalu banyak tugas atau tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugas tersebut (Tremblay, 2016).

Variabel ini diukur menggunakan skala *likert* dari skala 1 sampai skala 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya *workload* yang terjadi pada karyawan hotel ABC. Sementara itu, skala 5 menunjukkan tingginya *workload* yang terjadi pada karyawan hotel ABC.

### **3.6.2 Variabel Terikat / *Endogenous Variable* (Y)**

*Endogenous variables* atau variabel endogen merupakan salah satu jenis dari variabel laten yang merupakan variabel terikat. Variabel bebas ini ditandai atau digambarkan sebagai sebuah lingkaran dengan minimal satu anak panah yang masuk ke dalam lingkaran walaupun terdapat anak panah lain yang menuju keluar dari lingkaran (Wijanto, 2008). Pada penelitian ini yang merupakan variabel endogen adalah *work-family conflict* dan *job stress*.

### **3.6.2.1 Work-Family Conflict (Y1)**

*Work-family conflict* merupakan salah satu variabel stres yang muncul ketika seorang individu memberikan lebih banyak waktu untuk bekerja, yang mengakibatkan konflik dengan tuntutan keluarga (Soomro, Breiteneker, & Shah, 2018). Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan skala *likert* dari skala 1 sampai skala 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya *work-family conflict* yang terjadi pada karyawan hotel ABC. Sementara itu, skala 5 menunjukkan tingginya *work-family conflict* yang terjadi pada karyawan hotel ABC.

### **3.6.2.2 Job Stress (Y2)**

*Job stress* merupakan suatu reaksi terhadap lingkungan yang mengarah pada ancaman kehilangan sumber daya, hilangnya sumber daya, atau kurangnya perolehan sumber daya setelah investasi sumber daya yang signifikan. Dalam industri perhotelan, *job stress* terkait dengan kesulitan yang dihadapi oleh karyawan untuk menggabungkan pekerjaan dan kehidupan keluarga (Tremblay, 2016).

Variabel ini diukur menggunakan skala *likert* dari skala 1 sampai skala 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya *job stress* yang terjadi pada karyawan hotel ABC. Sementara itu, skala 5 menunjukkan tingginya *job stress* yang terjadi pada karyawan hotel ABC.

## **3.7 Teknik Analisis Data**

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

*Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk untuk mengetahui apakah antar konstruk tersebut memiliki hubungan atau pengaruh atau tidak dan biasanya PLS-SEM digunakan untuk mengembangkan teori atau membangun teori karena pengujian dapat dilakukan tanpa dasar teori yang kuat (Ghozali & Latan, 2015). Penulis menggunakan *software* yang bernama *SmartPLS version 3.0* dalam melakukan pengujian hipotesis.

### **3.7.1 Uji Instrumen**

Dalam menggunakan kuisisioner yang sudah dikumpulkan, perlu untuk mengujinya terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk memastikan apakah kuisisioner tersebut valid dan *reliable* serta layak untuk digunakan. Ada 2 uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur kelayakan kuisisioner (Zikmund, 2013).

#### **3.7.1.1 Uji Validitas – *Pre-Test***

Pengukuran yang baik harus konsisten dan akurat. Reliabilitas menunjukkan seberapa konsisten suatu ukuran, dalam arti bahwa berbagai upaya mengukur hal yang sama bertemu pada titik yang sama. Akurasi lebih berkaitan dengan bagaimana ukuran menilai konsep yang dimaksud. Validitas adalah akurasi ukuran atau sejauh mana skor dengan jujur mewakili sebuah konsep.

Menurut Ghozali (2016), ada faktor analisis atau syarat yang harus diperhatikan untuk melihat apakah kuisisioner tersebut valid atau tidak. Faktor analisis atau syarat tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Kaiser Meyer-Olkin (KMO)*

Faktor analisis ini digunakan untuk menguji apakah model analisisnya cocok atau tidak. Adapun syaratnya adalah  $KMO \geq 0.5$ .

2. *Barlett's Test of Sphericity*

Faktor analisis ini digunakan untuk menguji bahwa variabel-variabel tidak berkorelasi dengan populasi. Adapun syarat uji nilai signifikan adalah  $\leq 0.05$ .

Hal ini menandakan adanya signifikan antar variabel.

3. *Anti Image Matrices*

Faktor analisis ini berguna untuk menguji apakah suatu variabel memiliki kesalahan terhadap variabel lain. Adapun penilaiannya adalah jika  $MSA = 1$  menandakan bahwa variabel dapat diprediksi tanpa adanya kesalahan terhadap variabel lain, jika  $MSA \geq 0.50$  menandakan bahwa proses pengujian masih dapat dilanjutkan, jika  $MSA \leq 0.50$  menandakan pengujian tidak dapat dianalisis lebih lanjut

4. *Factor Loading of Component Matrix*

Faktor analisis ini bertujuan untuk mengetahui besarnya korelasi suatu indikator dengan faktor yang terbentuk. Faktor *loading* setiap indikator harus  $> 0.50$

**3.7.1.2 Uji Reliabilitas – Pre-Test**

Reliabilitas adalah indikator konsistensi internal suatu ukuran. Konsistensi adalah kunci pemahaman reliabilitas. Ukuran dapat diandalkan ketika berbagai upaya

mengukur sesuatu bertemu hasil yang sama. Untuk mengukur suatu reliabilitas digunakan uji statistik yang bernama *cronbach's alpha*. Suatu indikator dikatakan *reliable* jika *cronbach's alpha* > 0.70 (Ghozali, 2016).

### **3.7.2 Metode Analisis Data dengan *Partial Least Squares Structural Equation***

#### ***Modeling (PLS-SEM) – Main-Test***

*Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) tidak seperti *Covariance Based SEM* yang mengestimasi model struktural berdasarkan teori yang kuat untuk menguji hubungan sebab akibat serta mengukur kelayakan model dan mengkonfirmasi dengan menggunakan kesesuaian dengan data empirisnya. Berikut ini merupakan tahapan analisis yang akan dilakukan dalam menggunakan prosedur PLS-SEM (Ghozali & Latan, 2015), yaitu:

1. **Konseptualisasi Model**

Pada tahap pertama yaitu konseptualisasi model, peneliti harus melakukan pengembangan dan pengukuran konstruk yang akan direpresentasikan oleh indikator terlebih dahulu. Di mana pengukuran ini terkait dengan uji validitas dan reliabilitas dari setiap indikator untuk *pre-test*.

2. **Menentukan Metoda Analisis Algorithm**

Pada tahap kedua ini, peneliti harus menentukan metode analisis algorithm apa yang nanti akan digunakan. Dalam *software SmartPLS version 3.0*, memiliki tiga skema yaitu *factorial*, *centroid* dan *path*, atau *structural weighting*. Untuk skema algorithm yang disarankan adalah *path* atau

*structural weighting*. Dan perlu diketahui bahwa PLS-SEM tidak menuntut sampel dalam jumlah besar. Jumlah sampel yang direkomendasikan antara 30 sampai 100 sampel saja.

### 3. Menentukan Metoda *Resampling*

Didalam metoda *resampling* terdapat 2 macam jenis untuk *resampling* yaitu *bootstrapping* dan *jackknifing*. Namun untuk *software SmartPLS version 3.0* hanya menyediakan satu metoda *resampling* yaitu *bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk seluruh sampel asli untuk melakukan *resampling*

### 4. Menggambar Diagram Jalur

Setelah melakukan ketiga langkah di atas, langkah selanjutnya adalah dengan menggambar diagram jalur (*path diagram*) dari model yang akan diestimasi.

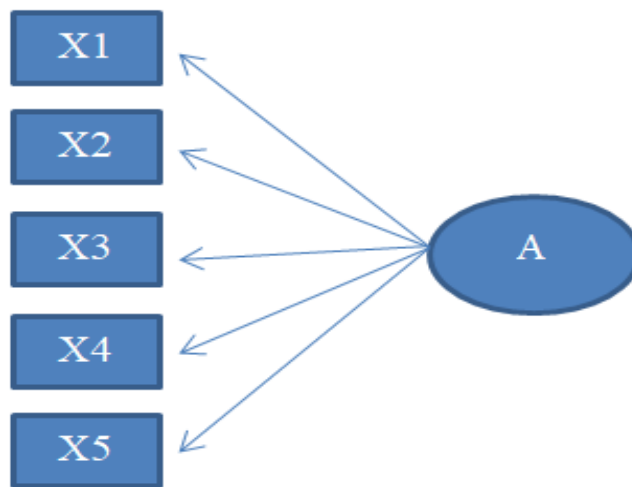
### 5. Evaluasi Model

Langkah terakhir adalah dengan evaluasi model. Evaluasi model dapat dilakukan dengan menilai hasil model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut dengan *outer model* dengan menganalisis *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan menguji validitas dan reliabilitas dari sebuah variabel laten. Kemudian yang kedua adalah dengan menilai hasil model struktural (*structural model*) atau sering disebut dengan *inner model* dengan menguji pengaruh antar konstruk atau variabel dengan melihat nilai *R-Square*.

Di dalam model pengukuran (*outer model*) terdapat 2 jenis indikator atau model yaitu: (Ghozali & Latan, 2015)

1. Model dengan indikator reflektif (*Mode A*)

Model dengan indikator reflektif (*mode A*) merupakan indikator yang bersifat menifestasi terhadap suatu konstruk atau dapat diartikan bahwa sebuah variabel akan dijelaskan melalui beberapa indikator. Berikut ini merupakan contoh dari model dengan indikator reflektif:



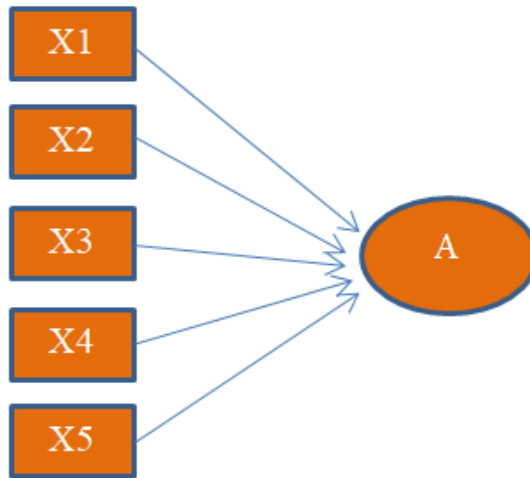
Sumber: Ghozali & Latan (2015)

Gambar 3.11 Model dengan Indikator Reflektif

2. Model dengan indikator formatif (*Mode B*)

Model dengan indikator formatif (*mode B*) merupakan indikator yang mendefinisikan karakteristik atau menjelaskan konstruk atau dapat diartikan bahwa sebuah indikator akan menjelaskan suatu variabel. Berikut ini merupakan contoh dari model dengan indikator formatif:

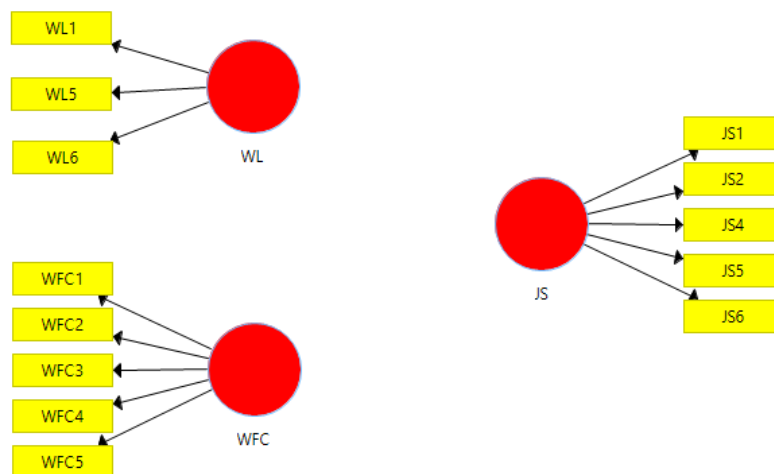




Sumber: Ghozali & Latan (2015)

Gambar 3.12 Model dengan Indikator Formatif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model dengan indikator reflektif atau *mode A*. Di mana hal tersebut terlihat dari gambar 3.12 di bawah ini:



Sumber: Pengolahan Data Peneliti

Gambar: 3.13 Model Indikator Reflektif dalam Penelitian

### 3.7.3 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Di dalam penggunaan metode PLS-SEM, penting untuk melakukan kecocokan model pengukuran dengan menganalisis hubungan antara variabel laten yang ada dengan suatu indikator. Menurut Chin (1998) dalam Ghazali & Latan (2015), terdapat 2 evaluasi yaitu:

1. Evaluasi terhadap validitas dari suatu model pengukuran
2. Evaluasi terhadap reliabilitas dari suatu model pengukuran

Evaluasi validitas di sini akan melihat apakah variabel dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Kemudian, evaluasi reliabilitas di sini akan melihat seberapa konsisten suatu pengukuran tersebut.

Berikut ini merupakan tabel *rule of thumb* untuk evaluasi validitas dari model pengukuran untuk *mode A* menurut Ghazali & Latan (2015):

Tabel 3.2 *Rule of Thumb* Untuk Evaluasi Validitas

Validitas	Parameter	<i>Rule of Thumb</i>
Validitas <i>Convergent</i>	<i>Loading Factor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 0.70 untuk <i>confirmatory research</i></li> <li>• &gt; 0.60 untuk <i>exploratory research</i></li> </ul>
	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 0.50 untuk <i>confirmatory</i> maupun <i>exploratory research</i></li> </ul>

	<i>Communality</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 0.50 untuk <i>confirmatory</i> maupun <i>exploratory research</i></li> </ul>
<b>Validitas Discriminant</b>	<i>Cross Loading</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 0.70 untuk setiap variabel</li> </ul>
	√AVE dan Korelasi antar Konstruk Laten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• √AVE &gt; Korelasi antar konstruk laten</li> </ul>

Sumber: Ghozali & Latan (2015)

Menurut Chin (1998) dalam Ghozali & Latan (2015), untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran, nilai *loading factor* dalam *range* 0.5-0.6 masih dianggap cukup. Berikut ini merupakan tabel *rule of thumb* untuk evaluasi reliabilitas dari model pengukuran untuk *mode A* menurut Ghozali & Latan (2015):

Tabel 3.3 *Rule of Thumb* Untuk Evaluasi Reliabilitas

<b>Reliabilitas</b>	<b>Parameter</b>	<b><i>Rule of Thumb</i></b>
<b>Reliabilitas</b>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 0.70 untuk <i>confirmatory research</i></li> <li>• &gt; 0.60 masih dapat diterima untuk <i>exploratory research</i></li> </ul>
	<i>Composite Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 0.70 untuk <i>confirmatory research</i></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.60 – 0.70 masih dapat diterima untuk <i>exploratory research</i></li> </ul>
--	--	--

Sumber: Ghozali & Latan (2015)

Berikut ini merupakan penjelasan dari variabel laten yang terdapat dalam penelitian ini.

### **3.7.3.1 Model Pengukuran *Workload***

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel eksogen adalah variabel *workload* yang akan berpengaruh nantinya ke variabel yang lain. Variabel *workload* ini menggunakan 6 indikator, diantaranya adalah WL1, WL2, WL3, WL4, WL5, WL6.

### **3.7.3.2 Model Pengukuran *Work-Family Conflict***

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel endogen adalah variabel *work-family conflict* yang dipengaruhi oleh variabel *workload*. Variabel *work-family conflict* ini menggunakan 5 indikator, diantaranya adalah WFC1, WFC2, WFC3, WFC4, WFC5.

### **3.7.3.3 Model Pengukuran *Job Stress***

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel endogen adalah variabel *job stress* yang dipengaruhi oleh variabel *work-family conflict*. Variabel *job stress* ini menggunakan 5 indikator, diantaranya adalah JS1, JS2, JS3, JS4, JS5.

### 3.7.4 Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Ghozali & Latan (2015), model struktural atau *inner model* menunjukkan hubungan dan kekuatan antar variabel. Model struktural dapat dilihat dengan menilai nilai *R-Squares* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. *Effect size  $f^2$*  untuk melihat seberapa besar pengaruh antar variabel pada model struktural. *Q<sup>2</sup> predictive relevance* digunakan untuk merepresentasi *synthesis* dari *cross-validation* dan fungsi *fitting* dengan prediksi dari *observed variable* dan estimasi dari parameter konstruk. Kemudian, *q<sup>2</sup> predictive relevance* menunjukkan apakah suatu model tersebut lemah, *moderate*, atau kuat. Selanjutnya, signifikansi (*two-tailed*) untuk melihat signifikansi dari jalur yang dihipotesiskan yaitu dengan melihat nilai *T-Statistics*. Berikut ini merupakan ringkasan *rule of thumb* dari evaluasi model struktural:

Tabel 3.4 Syarat Untuk Model Struktural

Kriteria	<i>Rule of Thumb</i>
<i>R-Square</i>	0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model kuat, <i>moderate</i> , lemah (Chin, 1998)
	0.75, 0.15 dan 0.35 menunjukkan model kuat, <i>moderate</i> , lemah (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011)
<i>Effect Size <math>f^2</math></i>	0.02 dikatakan pengaruh lemah variabel eksogen terhadap model struktural

	<p>0.15 dikatakan pengaruh <i>moderate</i> variabel eksogen terhadap model struktural</p> <p>0.35 dikatakan pengaruh kuat variabel eksogen terhadap model struktural</p>
$Q^2$ predictive relevance	<p><math>Q^2 &gt; 0</math> menunjukkan model mempunyai <i>predictive relevance</i>. <math>Q^2 &lt; 0</math> menunjukkan bahwa model kurang memiliki <i>predictive relevance</i></p>
$q^2$ predictive relevance	<p>0.02 dikatakan memiliki pengaruh relatif model struktural yang lemah terhadap variabel endogen</p> <p>0.15 dikatakan memiliki pengaruh relatif model struktural yang <i>moderate</i> terhadap variabel endogen</p> <p>0.35 dikatakan memiliki pengaruh relatif model struktural yang kuat terhadap variabel endogen</p>
Signifikansi ( <i>two-tailed</i> )	<p><i>t-value</i> 1.65 untuk <i>significance level</i> sebesar 10%, 1.96 untuk <i>significance level</i> sebesar 5%, 2.58 untuk <i>significance level</i></p>

	<i>level</i> sebesar 1%.
--	--------------------------

Sumber: Ghozali & Latan (2015)