

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dilansir dari *Hotel News Resource* secara nasional, sektor pariwisata memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap perekonomian Indonesia, yaitu berkisar antara 5,1 hingga 5,6 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dalam kurun waktu 2019 hingga 2023. Angka ini menunjukkan bahwa pariwisata bukan sekadar kegiatan rekreasi, tetapi telah menjadi salah satu pilar penting dalam menopang pertumbuhan ekonomi nasional. Di tengah tantangan global seperti pandemi dan perlambatan ekonomi dunia, sektor ini terbukti mampu bangkit lebih cepat dibanding beberapa sektor lain, berkat dukungan kuat dari industri turunannya seperti perhotelan, transportasi, dan ekonomi kreatif. Selain memberikan sumbangan terhadap PDB, pariwisata juga berdampak langsung pada peningkatan lapangan kerja, pendapatan daerah, serta investasi di berbagai destinasi unggulan. Dengan kata lain, pergerakan wisatawan baik domestik maupun mancanegara telah menjadi motor penggerak ekonomi yang memperkuat stabilitas sekaligus memperluas manfaat ekonomi secara merata di berbagai wilayah Indonesia.

Lingkungan kerja merupakan ruang utama bagi karyawan dalam menjalankan aktivitas profesionalnya, membangun relasi kerja, serta mengembangkan kapasitas diri. Di dalam lingkungan inilah karyawan menghabiskan sebagian besar waktunya setiap hari, sehingga kondisi kerja yang dialami akan sangat memengaruhi aspek psikologis, emosional, dan perilaku kerja. Namun, dinamika yang terjadi di tempat kerja tidak selalu berjalan secara harmonis. Dalam praktiknya, interaksi kerja dapat berkembang menjadi situasi yang tidak aman ketika karyawan menghadapi perlakuan tidak menyenangkan, tekanan berlebihan, hingga berbagai bentuk kekerasan yang dikenal sebagai *workplace violence*.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang rentan terhadap terjadinya *workplace violence*. Karakteristik pekerjaan yang menuntut pelayanan prima, tekanan kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang, serta struktur organisasi yang hierarkis dapat memicu konflik dan ketimpangan relasi kuasa di lingkungan kerja. Karyawan hotel sering kali berada pada posisi yang kurang memiliki daya tawar, sehingga memilih untuk menoleransi perlakuan tidak menyenangkan demi menjaga stabilitas pekerjaan mereka.

Dampak *workplace violence* tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan erat dengan kondisi lingkungan kerja tempat karyawan tersebut beraktivitas. Lingkungan kerja yang tidak mendukung, minim perlindungan, dan kurang memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan dapat memperbesar dampak negatif kekerasan yang dialami. Sebaliknya, lingkungan kerja yang aman, suportif, dan adil berpotensi meredam dampak negatif *workplace violence* serta membantu karyawan mempertahankan keterlibatan kerja yang positif.

Kondisi lingkungan kerja yang sehat menjadi faktor krusial bagi sektor-sektor strategis yang sangat mengandalkan kualitas sumber daya manusia, salah satunya adalah sektor pariwisata khususnya perhotelan. Dalam sektor ini, karyawan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang konsisten, menjaga sikap profesional dalam setiap interaksi dengan pelanggan, serta menghadirkan pengalaman positif bagi wisatawan. Tingginya tuntutan kerja dan intensitas interaksi dengan berbagai pihak membuat karyawan pariwisata berada dalam tekanan kerja yang tidak ringan, sehingga kualitas lingkungan kerja berperan besar dalam menjaga stabilitas kinerja dan kesejahteraan mereka.

Apabila kondisi kerja tidak dikelola dengan baik, tekanan tersebut berpotensi menurunkan motivasi, kenyamanan, dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaannya. Sebaliknya, lingkungan kerja yang aman dan mendukung dapat membantu karyawan mempertahankan kinerja serta sikap pelayanan yang optimal. Keberlangsungan sektor pariwisata tidak hanya ditentukan oleh jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga oleh sejauh mana organisasi mampu menciptakan kondisi kerja yang layak dan memperhatikan kesejahteraan karyawan yang berada di garis

depan pelayanan. Sektor perhotelan tidak hanya ditentukan oleh jumlah kunjungan tamu, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang layak dan manusiawi bagi para pekerjanya. Peran sumber daya manusia yang demikian penting menjadikan sektor pariwisata memiliki posisi strategis dalam perekonomian nasional.

Sektor perhotelan telah menunjukkan dirinya menjadi sumber penting untuk penyerapan tenaga kerja di Indonesia. Pita dan Akbar (2019) menemukan bahwa faktor-faktor seperti jumlah hotel berbintang dan non-berbintang serta kunjungan domestik dan asing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja di industri pariwisata Indonesia secara keseluruhan. Rachim (2022) menyatakan bahwa seringkali lokasi wisata mendahului perekrutan tenaga kerja dari warga setempat. Pengembangan pariwisata, yang mencakup peningkatan infrastruktur hotel dan restoran, meningkatkan kunjungan wisata dan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat lokal.

Sektor perhotelan juga menghadapi sejumlah dampak negatif yang patut diperhatikan tidak semua hotel mampu menghadirkan rasa nyaman bagi karyawan karena karakteristik pekerjaan di sektor perhotelan menuntut intensitas interaksi yang tinggi, ritme kerja yang cepat, serta tuntutan pelayanan yang konsisten sepanjang waktu. Kondisi ini sering kali diperkuat oleh sistem kerja bergilir, jam kerja panjang, dan tekanan dari tamu dengan latar belakang serta ekspektasi yang beragam. Dalam praktiknya, karyawan hotel tidak hanya dituntut menjalankan tugas teknis, tetapi juga mengelola emosi dan menjaga sikap profesional dalam berbagai situasi yang tidak selalu menyenangkan. Dinamika tersebut membuat pengalaman kerja di hotel menjadi sangat bergantung pada bagaimana organisasi mengelola beban kerja, komunikasi internal, serta dukungan yang dirasakan oleh karyawan di lapangan.

Lingkungan kerja di hotel terbentuk dari kombinasi aspek fisik, sosial, dan psikologis yang saling berinteraksi dalam aktivitas sehari-hari. Area kerja yang terbuka, koordinasi lintas divisi yang intens, serta hubungan langsung antara atasan dan bawahan menciptakan suasana kerja yang dapat dirasakan secara berbeda oleh

onteks kondisi kerja. Ibrahim A. Elshaer et al. (2018) mengemukakan bahwa bullying di tempat kerja memiliki dampak psikologis akibat *bullying* di tempat kerja hotel yang dapat menurunkan kesejahteraan pekerja, termasuk meningkatkan stres, mengurangi produktivitas, dan bahkan dapat melapor ketika menghadapi perlakuan tidak adil. Penelitian yang dilakukan oleh Elshaer et al. (2018) menyoroti bahwa di lingkungan pariwisata, bullying dapat terjadi dalam bentuk intimidasi, perundungan, hingga pelecehan terhadap pekerja. Hal ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental serta moral karyawan.

**Demografi Responden**

Total  
**1173**  
responden

**Gender**

- Male: 52.9%
- Female: 47.1%

**Region**

- Jawa Barat: 18.07%
- Jawa Tengah: 11.59%
- Jawa Timur: 11.59%
- Sumatera Utara: 1.96%
- Sumatera Barat: 0.88%
- Sumatera Selatan: 0.43%
- Sumatera Tengah: 0.43%
- Sumatera Utara: 0.43%
- Sumatera Barat: 0.43%
- Sumatera Selatan: 0.43%
- Sumatera Tengah: 0.43%
- Sumatera Utara: 0.43%
- Sumatera Barat: 0.43%
- Sumatera Selatan: 0.43%
- Sumatera Tengah: 0.43%
- Sumatera Utara: 0.43%
- Sumatera Barat: 0.43%
- Sumatera Selatan: 0.43%
- Sumatera Tengah: 0.43%

*1 Responden survei yang dilakukan ILO dari seluruh*

tersebut menampilkan sebaran demografi 1.1 a, dengan persentase terbesar berasal dari DKI Barat (18,07%) dan Jawa Timur (11,59%). Peta terbesar responden berasal dari wilayah Pulau luar negeri dan wilayah timur Indonesia relatif at berkaitan dengan suasana kerja adalah lingkungan dapat memiliki pekerjaan yang baik jika lingkungan. Namun berdasarkan survei yang dilakukan oleh 93% pekerja di Indonesia pernah mengalami *work* n dunia kerja ). Kekerasan sering disalah

penyerangan fisik, yang menyebabkan cedera atau kerusakan fisik (Wressell et al., 2018). Dalam konteks yang lebih luas, kekerasan adalah masalah, setiap tindakan (baik secara fisik atau verbal) di mana seseorang dilecehkan, diancam, diserang, atau diintimidasi oleh orang lain di tempat kerjanya, termasuk dalam lingkup kekerasan di tempat kerja (Kamchuchat dkk., 2008). Karyawan korban kekerasan saat menjalankan tugasnya, dapat berdampak buruk pada kinerja mereka, terutama karena kondisi stres yang menyebabkan mereka melakukan kesalahan, tingkat ketidakhadiran yang tinggi, penurunan kepuasan kerja, dan, dalam kasus ekstrem, berhenti bekerja (Fute et al., 2015; Wressell et al., 2018).

Kekerasan yang sering terjadi di Indonesia merupakan kekerasan dalam bentuk psikologis. Dalam survei ILO pada tahun 2022 sebesar 77,40% korban kekerasan dalam dunia kerja mengalami kekerasan psikologis. Kekerasan psikologis yang terjadi berupa diejek, diolok, dihina, disebarkan rumor secara tidak benar, mendapat teriakan dan mengalami perundungan. Dalam urutan kedua adalah kekerasan berupa pelecehan seksual. Meski masalah mengenai pelecehan seksual seringkali menjadi topik utama dan banyaknya edukasi mengenai hal ini, tentu masih menjadi tema yang masih harus diperhatikan. Kekerasan dalam bentuk pelecehan seksual ini biasanya dilakukan dengan verbal seperti siulan, candaan dan godaan bernuansa seksual. Selain verbal mendapat kedipan, siulan dan juga diperhatikan anggota tubuh dengan ekspresi tertentu juga menjadi sorotan. Selain itu dalam bentuk fisik seperti percobaan pemerkosaan dan diancam untuk melakukan aktivitas seksual juga menjadi salah satu jawaban dari responden yang dikumpulkan melalui survei yang dilakukan ILO pada tahun 2022. Selain itu ada juga bentuk kekerasan lain seperti dalam bentuk fisik, dimensi ekonomi dan juga dalam daring yang tidak sedikit korbannya.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh International Labour Organization (ILO), tercatat sebanyak 832 orang yang menjadi korban kekerasan di tempat kerja lebih dari setengahnya menyatakan bahwa tindakan tersebut dilakukan oleh atasan langsung. Fakta ini memperlihatkan bahwa adanya ketimpangan jabatan dalam struktur organisasi memiliki peran terhadap munculnya kekerasan di dunia kerja.

Relasi kuasa yang tidak seimbang menjadikan pekerja berada dalam posisi yang rentan, karena terdapat tekanan psikologis maupun kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan apabila melawan atau melaporkan tindakan yang diterima.



*Gambar 1. 2 Reaksi yang dilakukan oleh korban*

Gambar tersebut menggambarkan hasil survei terhadap 832 responden mengenai tindakan yang diambil korban setelah mengalami kekerasan atau pelecehan di tempat kerja. Sebagian besar korban memilih untuk menceritakan pengalaman mereka kepada teman atau keluarga (47,72%) atau memilih diam karena tidak mengetahui langkah yang harus dilakukan (42,55%). Hanya sedikit yang melapor ke pihak formal, seperti manajemen atau SDM (10,94%), lembaga negara seperti Komnas Perempuan (1,92%), maupun kepolisian (1,80%), yang memperlihatkan bahwa sistem pelaporan dan perlindungan di lingkungan kerja masih belum efektif dan belum sepenuhnya dipercaya oleh para pekerja. Untuk menegakkan keadilan masih banyak korban yang memilih untuk tidak melaporkan ke penegak hukum dan cenderung hanya bercerita kepada teman terdekat saja. Sesuai dengan data tersebut masih minimnya aksi yang dilakukan korban untuk melaporkannya kepada pihak berwenang. Mereka takut bahwa jika dilaporkan kepada pihak berwenang akan membuat korban diancam dan disebarkan identitasnya dan bahkan korban sendiri disalahkan.

Menurut survei *Unite* pada tahun 2021 pada sektor *hospitality*, 67,7% responden melaporkan pernah mengalami atau menyaksikan perundungan atau pelecehan di tempat kerja. 44,2% adalah perempuan, 53,2% adalah laki-laki, dan



2,5% sisanya memilih untuk tidak mengungkapkan. Temuan tersebut menegaskan bahwa lingkungan kerja tidak hanya berfungsi sebagai ruang profesional untuk beraktivitas, tetapi juga dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya kekerasan. Dengan demikian, permasalahan kekerasan di tempat kerja tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku individu, tetapi juga erat kaitannya dengan sistem, budaya organisasi, serta lemahnya mekanisme perlindungan tenaga kerja yang memungkinkan relasi kuasa berjalan secara tidak seimbang. Kekerasan dalam dunia kerja merupakan masalah kronis bagi organisasi, yang diketahui memiliki dampak jangka panjang terhadap kesehatan psikologis karyawan (Rasool dkk., 2020). Jung dan Yoon (2019) berpendapat bahwa *employee engagement* meningkatkan komitmen karyawan, kinerja kerja, dan kinerja organisasi.

### Disengagement cost the world economy \$438 billion in 2024.

Global employee engagement fell two points to 21% last year, with lost productivity costing the global economy \$438 billion.

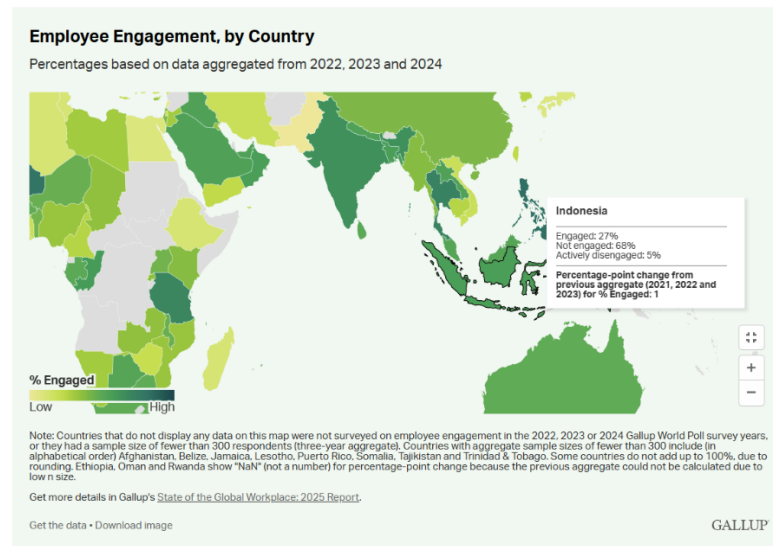
Engaged employees produce better business outcomes than disengaged employees — and engaged teams have a measurable impact on organizational performance.



Gambar 1. 3 Ketidak terlibatan karyawan dalam perusahaan membuat ekonomi global menurun

Gambar tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan karyawan secara global pada tahun 2024 menurun menjadi 21%, atau turun dua poin dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini berkaitan dengan hilangnya produktivitas yang menimbulkan kerugian ekonomi dunia sebesar USD 438 miliar. Informasi tersebut menekankan bahwa keterlibatan karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, karena tim yang terlibat aktif umumnya menunjukkan hasil kerja dan kontribusi yang lebih optimal dibandingkan karyawan yang kurang berpartisipasi. Kerugian finansial yang signifikan ini menunjukkan bahwa karyawan yang aktif terlibat (*engaged*) secara konsisten menghasilkan kinerja bisnis yang jauh lebih baik daripada karyawan yang tidak. Kemudian, dampak ini semakin terasa, karena tim dengan tingkat keterlibatan tinggi menunjukkan peningkatan kinerja organisasi yang dapat diukur dan diukur. Ini

menunjukkan bahwa penurunan keterlibatan karyawan merupakan salah satu tantangan ekonomi paling signifikan saat ini.



Gambar 1. 4 Employee engagement Indonesia agregat dari 2022, 2023 hingga 2024

Pada Indonesia sendiri berdasarkan gambar diatas *employee engagement* di Indonesia hanya 27% dan yang merasa tidak *engaged* terhadap perusahaan dan pekerjaannya sebesar 68%. Dengan rendahnya tingkat *employee engagement* perusahaan akan lebih susah untuk berkembang dan berinovasi. *Engagement* karyawan mendorong perilaku kerja inovatif. Karyawan yang tidak *engagement* cenderung "main aman", melakukan tugas minimum, dan tidak tertarik untuk menyumbangkan ide kreatif. Karyawan yang terlibat secara psikologis merasa aman untuk bereksperimen dan menyuarakan ide-ide perbaikan Bailey, dkk. (2017). Hal ini berpengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tidak lagi merasa bahwa produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan tidak lagi menarik. Hal ini membuat perusahaan tersebut menjadi tidak *sustain* untuk kedepannya.

Dalam sektor perhotelan di dunia. Berdasarkan survei dari *Gitnux* hanya 29% pekerja di sektor perhotelan yang merasa "terlibat" dalam pekerjaan mereka. Hal ini dapat memicu fenomena yang disebut *presenteeism*, karyawan hadir secara fisik di tempat kerja tetapi tidak memberikan kontribusi psikologis (Gokce &



Yalcinsoy, 2024). Ini menunjukkan tingkat rendahnya *employee engagement*. Karyawan yang memiliki komitmen jangka panjang akan tetap tinggal karena kebutuhan, bukan keinginan. Dibandingkan dengan komitmen yang didasarkan pada ikatan emosional dan ikatan dengan organisasi, jenis komitmen ini biasanya dikaitkan dengan kinerja yang lebih rendah, penolakan terhadap perubahan, dan tingkat *employee engagement* yang rendah (Meyer & Allen, 1997).

Kekerasan di tempat kerja telah menjadi salah satu isu serius yang berdampak langsung pada kesehatan mental, produktivitas, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Dalam konteks ini, dukungan organisasi menjadi faktor kunci yang menentukan bagaimana individu menghadapi dan pulih dari pengalaman negatif tersebut. Menurut Schat dan Kelloway (2003), dukungan dari pihak organisasi baik berupa perlindungan kebijakan, perhatian dari atasan dapat memperkuat daya tahan psikologis karyawan serta mengurangi dampak emosional akibat kekerasan di lingkungan kerja.

Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan antara karyawan dan perusahaan tidak bisa hanya didasarkan pada kewajiban pekerjaan semata. Karyawan perlu merasa terhubung secara emosional agar mampu memberikan kontribusi terbaiknya. Dalam konteks inilah, data ketenagakerjaan nasional menjadi penting untuk melihat secara lebih luas bagaimana dinamika tenaga kerja di Indonesia berperan dalam mendukung keberlangsungan ekonomi dan stabilitas dunia kerja.

Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa SDM adalah aset utama organisasi karena keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas, motivasi, dan efektivitas kinerja para pegawai di dalamnya. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Karyawan bukan hanya sekadar pelaksana tugas, tetapi juga membawa kemampuan, ide, dan semangat yang menjadi penggerak utama organisasi. Brintha (2022) menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik seperti pelatihan, penilaian kinerja, dan peningkatan keterlibatan karyawan mampu meningkatkan efektivitas organisasi serta menjaga stabilitas tenaga kerja. Manajemen SDM yang terarah dapat mendorong peningkatan produktivitas, mutu pelayanan, dan keuntungan

perusahaan. Dengan kata lain, investasi pada pengembangan SDM bukan hanya kebutuhan operasional, tetapi langkah strategis untuk memastikan perusahaan tetap tumbuh dan memiliki daya saing jangka panjang.

Berdasarkan data yang dikutip melalui Survei Angkatan Kerja Nasional dari Badan Pusat Statistik Angkatan Kerja adalah orang yang berusia 15 tahun ke atas dan aktif secara ekonomi, seperti orang yang bekerja, orang yang punya pekerjaan tetapi tidak bekerja atau orang yang pengangguran. Sedangkan bekerja adalah kegiatan melakukan pekerjaan dengan tujuan memperoleh atau membantu memperoleh penghasilan atau keuntungan, selama paling sedikit satu jam dalam seminggu yang lalu. Pekerjaan harus dilakukan berturut-turut dan tidak berhenti selama satu jam tersebut.



*Gambar 1. 5 Struktur Ketenagakerjaan per Februari 2025.*

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh BPS diagram struktur ketenagakerjaan di Indonesia tersebut, yang dimulai dari penduduk usia kerja yaitu 15 tahun ke atas sejumlah 216,79 juta orang. Populasi ini terbagi menjadi dua kategori utama yaitu angkatan kerja sebanyak 153,05 juta orang dan bukan angkatan kerja sebanyak 63,74 juta orang. Angkatan kerja selanjutnya dibedakan menjadi penduduk yang bekerja, yaitu 145,77 juta orang, dan pengangguran sebanyak 7,28 juta orang. Terakhir, kategori penduduk yang bekerja dirinci lebih lanjut menjadi pekerja penuh (96,48 juta), pekerja paruh waktu (37,62 juta), dan setengah pengangguran (11,67 juta).

*Tabel 1. 1 Tabel Sebaran Komposisi Golongan Umur Jumlah Bekerja*

Per Februari, 2025	
Golongan Umur	Jumlah Bekerja
15-19	4.724.711
20-24	13.697.195
25-29	16.384.148
30-34	16.799.939,00
35-39	17.177.085,00
40-44	16.774.454,00
45-49	16.164.793,00
50-54	14.080.825,00
55-59	11.512.218,00
60+	18.455.812,00

Berdasarkan data yang dihimpun oleh BPS per februari 2025 angkatan yang bekerja di Indonesia masih didominasi oleh Generasi Z dan juga Generasi Milenial ( Generasi Y ). Setiap generasi memiliki karakteristik, nilai kerja, serta ekspektasi terhadap lingkungan kerja yang berbeda-beda. Generasi Z, yang lahir sekitar tahun 1997–2012, sedangkan Generasi Milenial atau Generasi Y, yang lahir pada 1981–1996 kemudian Generasi X yang lahir pada 1965–1980 dan Baby Boomers yang

lahir pada 1946–1964. Generasi Z umumnya menunjukkan perhatian besar terhadap isu kesejahteraan psikologis dan kesehatan mental, sehingga mereka lebih vokal dalam menuntut lingkungan kerja yang aman dan mendukung kondisi emosional pekerja. Generasi Milenial dikenal memiliki preferensi terhadap lingkungan kerja yang suportif, fleksibel, dan memberi ruang untuk keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Sementara itu, Generasi X bersama dengan *Baby Boomers* yang lahir pada 1946–1964, cenderung lebih terbiasa dan nyaman dengan struktur organisasi yang formal, hierarkis, serta pola kerja yang lebih konvensional.

Menurut Badan Pusat Statistik, dominasi angkatan kerja di Indonesia masih didominasi oleh Millenials karena usia mereka berada dalam puncak usia produktif. Generasi Y atau biasa dikenal dengan Millenials, yang lahir sekitar awal 1980-an hingga pertengahan 1990-an, merupakan kelompok yang berkembang bersamaan dengan pesatnya kemajuan teknologi dan internet. Stanimir (2015), generasi ini dikenal menghargai keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, memiliki semangat untuk menemukan makna dalam aktivitas profesionalnya, serta terbiasa bekerja secara multitugas dengan ketergantungan tinggi terhadap teknologi digital. Generasi yang dilahirkan antara tahun 1981 dan 1996 ini memiliki pengalaman dan keahlian yang cukup untuk menduduki berbagai posisi strategis, seperti *Supervisor* dan manajer tingkat menengah. Mereka sekarang bertanggung jawab atas peningkatan produktivitas. Meski jumlah penduduk Indonesia saat ini mayoritas adalah Gen - Z namun usia angkatan kerja masih didominasi oleh Millenials.

Generasi Z, banyak dari anggotanya masih berada dalam tahap pendidikan baik sekolah menengah maupun perguruan tinggi dan bagi mereka yang sudah memasuki dunia kerja, sebagian besar baru berada di awal karier seperti masih dalam masa magang atau baru menjadi staff. Sebagai generasi yang tumbuh dengan teknologi dan akses informasi tinggi, mereka sangat peduli terhadap perkembangan pribadi dan kesejahteraan psikologis, termasuk keamanan karir dan *work-life balance*. Gen Z sangat menghargai peluang peningkatan karir serta

fleksibilitas dalam pekerjaan sebagai bentuk pemenuhan nilai-nilai lainnya seperti pertumbuhan dan integritas diri (Sunaryanto & Idrus, 2025).

Untuk Generasi X dan *Baby Boomers* termasuk di antara tenaga kerja yang lebih senior dan berpengalaman, yang cenderung menghargai struktur organisasi yang formal, stabil, dan hierarkis. Karena tumbuh di era di mana aturan kerja jelas, mereka lebih nyaman dengan prosedur yang terstruktur dan komunikasi yang langsung serta profesional. Penelitian juga menunjukkan bahwa Generasi X menunjukkan loyalitas kerja yang lebih tinggi dibanding generasi lebih muda (Nindyati, 2018)

Dari penjelasan sebelumnya, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul ” **THE INFLUENCE OF WORKPLACE VIOLENCE ON EMPLOYEE ENGAGEMENT WITH THE MEDIATION OF WORKPLACE ENVIRONMENT AND ORGANIZATIONAL CULTURE AMONG HOTEL EMPLOYEES IN TANGERANG REGENCY**”

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

Penelitian ini dilandasi oleh kebutuhan untuk memahami apakah tindakan kekerasan di tempat kerja yang dialami karyawan hotel di Kabupaten Tangerang berpengaruh terhadap keterikatan mereka dalam bekerja. Selain itu, penting pula untuk melihat apakah kondisi lingkungan kerja serta dukungan yang diberikan organisasi mampu menjembatani atau memperlemah pengaruh tersebut. Dengan demikian, penelitian ini merumuskan masalah mengenai sejauh mana workplace violence memengaruhi employee engagement dan bagaimana peran workplace environment serta organizational support sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun di atas, maka penulis merumuskan masalah dan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *workplace violence* berhubungan negatif dengan *employee engagement* ?
2. Apakah *workplace violence* berhubungan negatif dengan *workplace environment* ?
3. Apakah *workplace environment* berhubungan positif dengan *employee engagement* ?
4. Apakah *workplace environment* memediasi hubungan antara *workplace violence* dan *employee engagement* ?
5. Apakah *workplace violence* berhubungan negatif dengan *organizational culture* ?
6. Apakah *organizational culture* yang efektif berhubungan positif dengan *employee engagement* ?
7. Apakah *organizational culture* yang efektif memediasi hubungan antara *workplace violence* dan *employee engagement* ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil analisis pengaruh *Workplace Violence* terhadap *Employee Engagement*.
2. Untuk mengetahui hasil analisis pengaruh *Workplace Violence* dan *Workplace Environment* terhadap *Employee Engagement*.
3. Untuk mengetahui hasil analisis pengaruh *Workplace Violence* dan *Organizational Culture* terhadap *Employee Engagement*.



## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan dunia akademis, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan isu *workplace violence*, *workplace environment*, *organizational culture*, dan *employee engagement*. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu membantu dalam mengidentifikasi unsur-unsur utama dari *workplace violence*, sehingga solusi pencegahan yang tepat dapat ditetapkan dan diterapkan sebelum permasalahan tersebut berkembang lebih jauh. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi acuan akademis sekaligus rujukan praktis dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, nyaman, dan produktif.

### **2. Manfaat Non - Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pemangku kepentingan dalam menetapkan langkah-langkah preventif terhadap *workplace violence*, sehingga potensi terjadinya kekerasan di lingkungan kerja dapat diminimalisasi. Dengan adanya upaya pencegahan yang tepat, perusahaan dapat menciptakan suasana kerja yang lebih aman, kondusif, serta mendukung kesejahteraan psikologis karyawan. Lingkungan kerja yang positif pada akhirnya akan mendorong peningkatan produktivitas, loyalitas, dan keterlibatan karyawan, yang berdampak langsung pada pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Peneliti membatasi penelitian guna mendapatkan hasil yang lebih spesifik dan terfokus pada masalah yang diteliti dalam penelitian ini, batasan - batasan yang dibuat oleh penulis antara lain :

### **1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada karyawan yang bekerja dalam industri perhotelan di Kabupaten Tangerang

## **2. Waktu Penelitian.**

Periode penelitian yang dilakukan penelitian adalah pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026.

## **3. Variable Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini

1. *Workplace Violence* ( Variabel Independen )
2. *Workplace Environment* ( Variabel Mediasi )
3. *Organizational Culture* ( Variabel Mediasi )
4. *Employee Engagement* ( Variabel Dependen )

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini, penulis menjelaskan mengenai gambaran umum fenomena yang terjadi sebagai latar belakang penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada BAB II, penulis menguraikan teori yang mendasari dan mendukung penelitian, membahas mengenai penelitian terdahulu dan menyajikan kerangka pemikiran.

### **BAB III METOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB III penulis membahas gambaran umum objek penelitian, teknik analisis, desain penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian , operasional variabel dan uji hipotesis

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB IV membahas mengenai hasil dari penelitian yang didapatkan melalui analisis data dan menguraikan menjadi pembahasan untuk menjawab rumusan masalah.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini penulis membuat simpulan terkait penelitian yang dilakukan serta memberikan saran bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik yang sama.

