

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. Sektor ini tidak hanya berperan dalam meningkatkan pendapatan negara melalui devisa, tetapi juga membuka lapangan pekerjaan dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Penelitian menunjukkan bahwa setiap peningkatan anggaran sektor pariwisata sebesar Rp1 miliar dapat menghasilkan sekitar Rp355.005,30 miliar dalam produk domestik bruto pariwisata serta menghasilkan devisa sebesar USD751,12 dan menciptakan sekitar 543 lapangan kerja baru (Bangun et al., 2023). Temuan ini diperkuat oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa sektor pariwisata memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan nasional melalui peningkatan devisa, kontribusi terhadap PDB, serta penciptaan lapangan kerja yang terus mengalami peningkatan setelah pandemi (Zulfi & Asriati, 2024). Dengan demikian, perkembangan industri pariwisata menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.

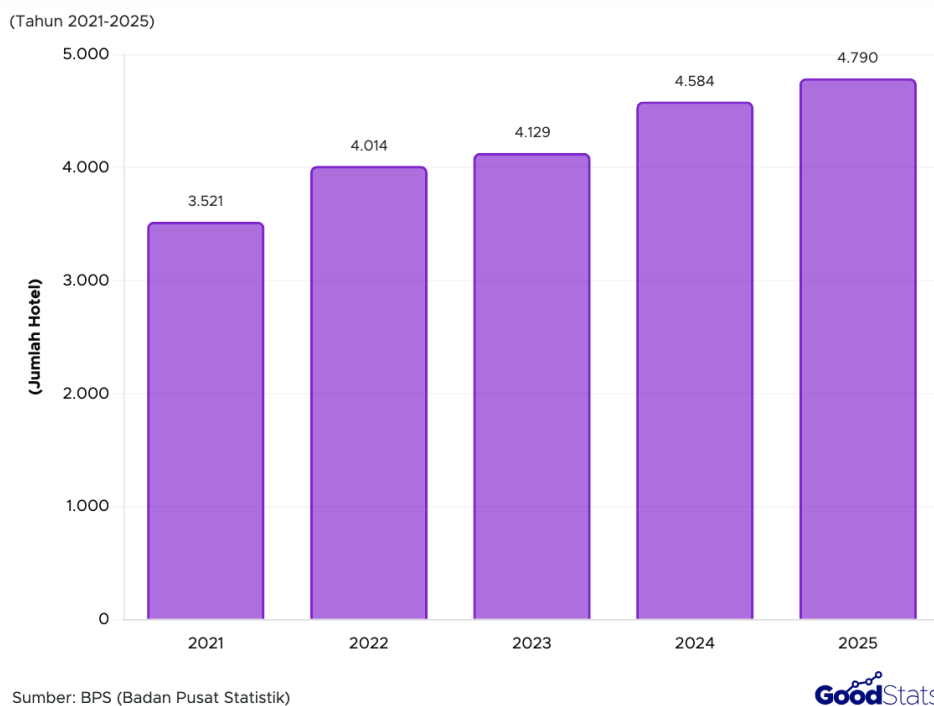


Gambar 1. 1 Perkembangan Kedatangan Pariwisata

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Salah satu sektor utama yang menopang perkembangan pariwisata adalah industri perhotelan. Industri ini berperan penting dalam menyediakan fasilitas

akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain itu, sektor pariwisata termasuk industri perhotelan memiliki kontribusi sekitar 9% terhadap produk domestik bruto dan menjadi salah satu sumber devisa utama negara (Hermawati et al., 2023). Perkembangan industri perhotelan di Indonesia juga menunjukkan tren yang terus meningkat. **Gambar 1.1** menunjukkan perkembangan kedatangan wisatawan mancanegara serta kinerja hotel di Indonesia. Data tersebut memperlihatkan bahwa wisatawan dari Singapura menyumbang 20,15% dari total kunjungan, diikuti Malaysia sebesar 17,98% dan Australia sebesar 11,42%. Tingkat hunian kamar hotel berbintang mencapai 56,90% dan mengalami peningkatan sebesar 5,33% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan meningkatnya aktivitas pariwisata dan permintaan terhadap layanan perhotelan.



Gambar 1. 2 Tren Perkembangan Jumlah Hotel Bintang di Indonesia

Sumber: DataBoks, 2024

Pertumbuhan industri perhotelan juga dapat dilihat dari meningkatnya jumlah hotel berbintang di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. **Gambar 1.2** menunjukkan tren peningkatan jumlah hotel berbintang dari tahun 2021

hingga 2025. Pada tahun 2021 terdapat 3.521 hotel berbintang dan jumlah tersebut terus meningkat menjadi 4.790 hotel pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan sekitar 36% dalam kurun waktu lima tahun, yang menandakan optimisme investor terhadap perkembangan industri perhotelan di Indonesia (GoodStats, 2024). Meskipun rata-rata lama tinggal wisatawan di hotel berbintang hanya sekitar 1,62 hari, peningkatan jumlah hotel menunjukkan bahwa sektor ini masih memiliki potensi pertumbuhan yang besar dan membutuhkan tenaga kerja yang kompeten untuk mendukung operasionalnya.

Selain mengalami pertumbuhan yang pesat, industri perhotelan juga memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda dibandingkan sektor lainnya. Industri perhotelan termasuk ke dalam kategori *high-contact service industry*, yaitu industri yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan dalam menciptakan kualitas layanan. Berbeda dengan sektor manufaktur yang menghasilkan produk fisik, layanan perhotelan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga kualitas pengalaman pelanggan sangat dipengaruhi oleh perilaku, sikap, dan keterlibatan karyawan dalam memberikan pelayanan (Lashley, 2008; Baum, 2018). Oleh karena itu, keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan tamu. Kusluvan et al. (2010) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam industri *hospitality* karena kualitas layanan sebagian besar ditentukan oleh interaksi antara karyawan dan pelanggan. Di sisi lain, industri *hospitality* memiliki karakteristik pekerjaan yang ditandai dengan jam kerja yang tidak teratur, sistem shift, pekerjaan pada malam hari, serta pekerjaan pada akhir pekan dan hari libur yang sering menimbulkan tantangan dalam menjaga keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi. Selain itu, Karatepe dan Uludag (2008) menyatakan bahwa karyawan hotel garis depan (*frontline employees*) menghadapi beban kerja yang tinggi, tekanan pelayanan pelanggan, serta jam kerja yang kurang bersahabat (*unsocial work hours*)

akibat tuntutan operasional hotel yang berlangsung secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan perhotelan lebih rentan mengalami konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dibandingkan pekerja pada sektor lainnya

Tabel 1. 1 Jumlah Tenaga Kerja Generasi Z disektor perhotelan

Subsektor	2024									
	Generasi Z		Generasi Milenial		Generasi X		Generasi Baby Boomer & Pre Boomer		Total	
	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
(1)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)
Penyediaan Jasa Akomodasi bagi Wisatawan	302.595	21,53	448.041	31,88	392.621	27,94	262.018	18,65	1.405.275	100,00
Penyediaan Jasa Makan Minum	2.346.601	23,09	3.551.598	34,94	3.236.558	31,84	1.029.604	10,13	10.164.361	100,00
Penyediaan Jasa Angkutan Rel untuk Penumpang	5.388 ¹	22,42 ¹	14.046	58,46	4.278 ¹	17,80 ¹	NA	NA	24.027	100,00
Penyediaan Jasa Angkutan Darat untuk Penumpang	348.394	14,88	1.010.354	43,14	784.437	33,49	198.818	8,49	2.342.003	100,00
Penyediaan Jasa Angkutan Air untuk Penumpang	21.416	19,44	58.864	53,44	24.263	22,03	5.604 ¹	5,09 ¹	110.147	100,00
Penyediaan Jasa Angkutan Udara untuk Penumpang	6.825 ¹	23,82 ¹	12.877 ¹	44,95 ¹	8.948 ¹	31,23 ¹	NA	NA	28.650	100,00
Penyediaan Persewaan Kendaraan	9.516 ¹	13,11 ¹	32.212	44,40	23.341	32,17	7.488 ¹	10,32 ¹	72.557	100,00
Agen Perjalanan dan Reservasi Lainnya	26.152	22,91	44.128	38,67	37.842	33,16	6.006 ¹	5,26 ¹	114.128	100,00
Penyediaan Jasa Kebudayaan	96.360	30,63	131.893	41,93	65.020	20,67	21.307	6,77	314.580	100,00
Penyediaan Jasa Olahraga dan Rekreasi	86.835	30,63	108.826	38,39	67.740	23,90	20.072	7,08	283.473	100,00
Perdagangan Barang-Barang Pariwisata	2.451.997	25,31	3.159.292	32,61	2.796.727	28,86	1.280.590	13,22	9.688.606	100,00
Penyediaan Jasa Pariwisata Lainnya	81.003	17,49	140.873	30,43	179.212	38,71	61.901	13,37	462.989	100,00
Total	5.783.082	23,12	8.713.004	34,84	7.620.987	30,47	2.893.723	11,57	25.010.796	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2024

Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, pada subsektor penyedia jasa akomodasi bagi wisatawan yang mencakup industri perhotelan jumlah tenaga kerja Generasi Z mencapai 302.595 orang atau sebesar 21,53% dari total tenaga kerja pada subsektor tersebut. Angka ini menunjukkan bahwa Generasi Z telah menjadi bagian yang cukup signifikan dalam operasional industri perhotelan sebagai salah satu sektor utama dalam

pariwisata. Kehadiran Generasi Z di subsektor ini menandakan adanya pergeseran komposisi tenaga kerja menuju generasi yang lebih muda, seiring dengan meningkatnya jumlah angkatan kerja yang memasuki usia produktif. Dengan kontribusi yang terus bertambah, Generasi Z berperan dalam mendukung aktivitas pelayanan dan operasional di industri perhotelan yang memiliki karakteristik padat karya. Oleh karena itu, penting bagi pihak industri perhotelan untuk memahami keberadaan Generasi Z sebagai tenaga kerja yang semakin dominan, sehingga dapat menyesuaikan pengelolaan sumber daya manusia dengan perkembangan komposisi tenaga kerja di sektor ini. Menurut Gabrielova dan Buchko (2021), Generasi Z cenderung memberikan perhatian yang lebih besar terhadap keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*), kesehatan mental, fleksibilitas kerja, serta kesejahteraan psikologis. Selain itu, Schroth (2019) menjelaskan bahwa Generasi Z memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap lingkungan kerja yang mendukung kualitas hidup dibandingkan generasi sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki ambang toleransi yang relatif lebih rendah terhadap situasi kerja yang dianggap mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

International Labour Organization (ILO, 2021) menegaskan bahwa industri perhotelan termasuk sektor yang memiliki tingkat tuntutan kerja tinggi karena karakteristik operasionalnya yang berlangsung selama 24 jam. Sistem kerja bergilir (*shift work*), jadwal kerja yang fleksibel, serta kebutuhan pelayanan yang terus berlangsung menyebabkan karyawan harus menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan operasional organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa pekerja hospitality sering menghadapi *long working hours, shifting duties, unstable schedules, dan high emotional demands* (Wong & Ko, 2009). Kondisi tersebut membuat pekerja perhotelan lebih rentan mengalami ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dibandingkan pekerja pada sektor lain. ILO juga menyoroti bahwa jam kerja yang panjang dan tidak teratur dapat membatasi kesempatan pekerja

untuk beristirahat, melakukan aktivitas sosial, serta menjalankan kegiatan rekreasi yang penting bagi proses pemulihan fisik maupun psikologis.

Tabel 1. 2 Tabel Jam Kerja Mingguan Beberapa Sektor

	<i>Working hours per employees per week in related sectors</i>				
Most visited tourists destination (countries)	Wholesale, retail trade, vehicle repairing, household goods sectors	Hotels and restaurant sector	Financial Intermediation sectors	Public administration, social security sector	Health and social works
Spain	37.4	40.4	35.4	32.9	32.9
France	38.1	41.0	38.3	37.8	-
Italy	41.4	42.2	37.6	35.1	35.5
Australia	32.2	31.7	36.3	34.7	30.2
China	52.9	55.5	43.9	39.1	43.4
Turkey	57.9	63.5	45.0	44.7	44.3

Sumber: Prastha Adyatma,2023

Berdasarkan gambar 1.4, sektor hotel dan restoran menunjukkan rata-rata jam kerja mingguan yang lebih tinggi dibandingkan beberapa sektor lainnya di berbagai negara tujuan wisata utama. Di Spanyol, pekerja sektor hotel dan restoran bekerja rata-rata 40,4 jam per minggu, lebih tinggi dibandingkan sektor administrasi publik dan kesehatan yang masing-masing sebesar 32,9 jam. Pola serupa juga terlihat di Prancis dan Italia, dengan rata-rata jam kerja mencapai 41,0 jam dan 42,2 jam per minggu. Bahkan di negara dengan aktivitas pariwisata yang sangat tinggi seperti China dan Turki, rata-rata jam kerja pada sektor hotel dan restoran mencapai 55,5 jam dan 63,5 jam per minggu, yang merupakan angka tertinggi dibandingkan sektor ekonomi lainnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa industri hospitality memiliki karakteristik pekerjaan yang menuntut komitmen waktu yang lebih besar dibandingkan banyak sektor lain.

Data global menunjukkan bahwa hampir 40% pekerja di sektor perhotelan dan komersial melaporkan bekerja lebih dari 60 jam per minggu. Kondisi

tersebut menunjukkan bahwa beban kerja di sektor ini tergolong tinggi dan dapat melebihi batas jam kerja standar yang berlaku di banyak negara. Di Indonesia, menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, jam kerja yang diatur untuk pekerja adalah maksimal 40 jam per minggu, dengan pembagian 8 jam per hari untuk 5 hari kerja. Perbedaan antara tuntutan kerja di industri perhotelan dan ketentuan jam kerja standar tersebut menunjukkan adanya tekanan kerja yang cukup besar pada sektor ini. Situasi inilah yang kemudian menjadi salah satu faktor utama munculnya *work-leisure conflict* pada karyawan industri perhotelan.

Work-leisure conflict mengacu pada kondisi ketika tuntutan pekerjaan mengurangi kesempatan individu untuk menikmati waktu luang, beristirahat, maupun melakukan aktivitas pemulihan diri (Tsaur et al., 2012). Dalam konteks industri perhotelan, konflik ini menjadi relevan karena karakteristik pekerjaan yang menuntut fleksibilitas waktu, pelayanan berkelanjutan, serta keterlibatan emosional yang tinggi. Menurut World Health Organization (WHO) dan International Labour Organization (ILO) (2021), keterbatasan waktu pemulihan akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan dapat meningkatkan risiko gangguan kesehatan fisik maupun psikologis. Oleh karena itu, *work-leisure conflict* dipandang sebagai salah satu konsekuensi penting dari tingginya tuntutan kerja yang dihadapi karyawan di industri perhotelan.

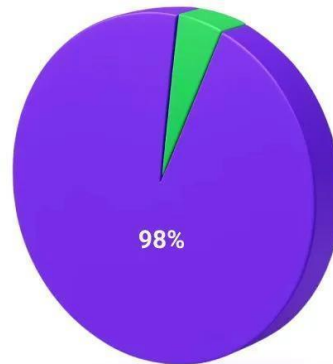
Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *work-leisure conflict* yang berlangsung secara terus-menerus dapat menjadi sumber stres kerja yang signifikan. Ketika individu tidak memiliki waktu yang cukup untuk melakukan pemulihan fisik dan psikologis di luar pekerjaan, energi yang dimiliki akan terus terkuras sehingga meningkatkan risiko munculnya kelelahan kerja. Dalam perspektif *Conservation of Resources Theory*, individu berusaha mempertahankan sumber daya yang dimiliki, dan ketika sumber daya tersebut terus berkurang tanpa adanya pemulihan yang memadai, maka kondisi burnout lebih mudah terjadi. (Hobfoll et al., 2018),

Burnout in Hospitality: 2025 Data

47% OF HOSPITALITY WORKERS REPORT LACKING WORK-LIFE BALANCE.

50% OF HOSPITALITY EMPLOYEES WORK EXTRA JOBS FOR INCOME.

oysterlink
Hospitality Jobs Site



98% OF HOSPITALITY STAFF WORK BEYOND SHIFTS, SHOWING HOW OVERTIME FUELS BURNOUT.

Gambar 1. 3 Burnout in Hospitality

Sumber: Oysterlink, 2025

Burnout merupakan salah satu permasalahan yang signifikan dalam industri perhotelan yang ditandai oleh tingginya tuntutan kerja dan intensitas operasional yang berkelanjutan. Data tahun 2025 menunjukkan bahwa sebanyak 47% pekerja perhotelan melaporkan kurangnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Selain itu, sekitar 98% karyawan diketahui bekerja melebihi jam kerja atau di luar shift yang telah ditentukan, yang menunjukkan tingginya beban tugas yang harus ditanggung oleh tenaga kerja di sektor ini (Oysterlink, 2025). Kondisi tersebut mencerminkan adanya tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus tanpa diimbangi dengan waktu pemulihan yang memadai, sehingga berpotensi memicu kelelahan fisik, emosional, dan mental yang menjadi karakteristik utama burnout. Oleh karena itu, tingginya intensitas kerja dalam industri perhotelan memperkuat bahwa burnout merupakan isu krusial yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

World Health Organization (WHO, 2019) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom yang muncul akibat stres kronis di tempat kerja yang tidak berhasil dikelola secara efektif. Burnout ditandai oleh perasaan kelelahan yang berkepanjangan, meningkatnya sikap negatif atau sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas profesional individu. Dalam industri perhotelan, kondisi burnout menjadi perhatian penting karena karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi secara konsisten di tengah jadwal kerja yang dinamis dan tuntutan operasional yang berkelanjutan. Kondisi tersebut menyebabkan pekerja lebih rentan mengalami kelelahan fisik maupun emosional apabila tidak didukung oleh lingkungan kerja dan waktu pemulihan yang memadai.

Burnout, yang dihasilkan dari kelelahan fisik dan emosional akibat stres yang berkepanjangan, memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan karyawan (*well-being*). *employee well-being* memiliki peran penting karena tingkat kesejahteraan karyawan dapat memengaruhi komitmen, keterlibatan, kepuasan kerja, dan perilaku kerja dalam organisasi. Burnout dan work-leisure conflict yang terjadi secara berkelanjutan berpotensi menurunkan *well-being* karyawan. Ketika kesejahteraan karyawan menurun, maka kemampuan individu untuk menjalankan pekerjaan secara optimal juga dapat terganggu.

Employee well-being merupakan kondisi kesejahteraan karyawan yang mencakup aspek psikologis, fisik, dan sosial, serta menunjukkan sejauh mana individu memperoleh pengalaman kerja yang positif. Dalam organisasi, well-being tidak hanya berkaitan dengan kesehatan karyawan, tetapi juga berkaitan dengan motivasi, kepuasan kerja, keterlibatan, dan kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Karyawan dengan well-being yang baik cenderung lebih mampu menjaga stabilitas emosional, bekerja secara produktif, dan membangun hubungan kerja yang positif. (Saito et al, 2025)

Employee well-being merupakan kondisi yang mencerminkan kualitas kesejahteraan karyawan secara psikologis, fisik, dan emosional dalam lingkungan kerja, yang dipengaruhi oleh pengalaman kerja serta kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaannya. *Employee well-being* berkaitan dengan kesehatan mental, kepuasan kerja, serta kemampuan individu untuk berfungsi secara optimal di tempat kerja. Tingkat well-being yang baik memungkinkan karyawan mempertahankan motivasi, keterlibatan kerja, serta kemampuan untuk menghadapi tuntutan pekerjaan secara efektif (Cary L. Cooper dan Cartwright 1994). Sebaliknya, burnout yang berlangsung dalam jangka panjang dapat menurunkan well-being karena mengurangi energi psikologis, meningkatkan kelelahan emosional, serta menurunkan kepuasan individu terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, employee well-being menjadi indikator penting dalam menilai dampak dari berbagai tekanan kerja yang dialami karyawan di industri perhotelan.

Berkaitan dengan *employee well-being* di industri perhotelan, konflik pekerjaan–kehidupan (*work–leisure conflict*) menjadi salah satu aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan karyawan. Konflik ini terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu waktu untuk keluarga, rekreasi, maupun aktivitas pribadi lainnya sehingga karyawan kesulitan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kondisi tersebut dapat memicu stres, kelelahan, serta menurunkan tingkat well-being karyawan. Ketika kesejahteraan karyawan mulai menurun dan tekanan kerja semakin sulit dikendalikan, karyawan berisiko mengalami burnout, yaitu kondisi kelelahan fisik dan emosional yang menyebabkan berkurangnya motivasi, energi, serta keterlibatan dalam pekerjaan. Burnout muncul ketika karyawan merasa tidak lagi mampu memenuhi tuntutan pekerjaan, sehingga mereka cenderung menarik diri secara emosional dari pekerjaannya (Maslach & Leiter 2026). Penurunan well-being yang disertai dengan kondisi burnout inilah yang kemudian dapat mendorong munculnya *perilaku quiet quitting*, yaitu ketika karyawan hanya menjalankan pekerjaan sebatas tanggung jawab

dasar tanpa memberikan usaha tambahan karena merasa kehilangan energi, motivasi, dan keterikatan terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, keterkaitan antara konflik pekerjaan–kehidupan, employee well-being, burnout, dan quiet quitting menjadi penting untuk dipahami karena dapat memengaruhi kualitas pelayanan maupun kinerja organisasi dalam industri perhotelan.

Quiet quitting dapat menurunkan kepuasan kerja dan komitmen afektif karyawan, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan niat untuk keluar dari pekerjaan. Keamanan psikologis dapat mengurangi dampak negatif quiet quitting terhadap kondisi tersebut (Kim dan Sohn 2024). Fenomena ini menjadi tantangan bagi organisasi, termasuk industri perhotelan, karena sektor ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan, keterlibatan karyawan, serta komitmen dalam memberikan *pengalaman terbaik kepada pelanggan*.

Quiet quitting dapat dipahami sebagai bentuk *withdrawal behavior*, yaitu kondisi ketika karyawan mulai mengurangi keterlibatan psikologis terhadap pekerjaannya tanpa benar-benar meninggalkan organisasi. Perilaku ini ditunjukkan melalui kecenderungan karyawan untuk bekerja sebatas memenuhi tanggung jawab formal tanpa memberikan usaha tambahan di luar tuntutan pekerjaan utama. Dalam perspektif *Conservation of Resources* (COR) Theory yang dikemukakan oleh Hobfoll, individu akan berusaha mempertahankan dan melindungi sumber daya fisik maupun psikologis yang dimiliki ketika menghadapi tekanan kerja yang berkepanjangan. Ketika *work-leisure conflict* dan *burnout* terus meningkat, karyawan cenderung membatasi keterlibatan kerja sebagai bentuk mekanisme perlindungan diri untuk mencegah kelelahan yang lebih besar. Kondisi tersebut kemudian dapat tercermin melalui munculnya perilaku *quiet quitting* sebagai respons terhadap tekanan dan ketidakseimbangan yang dialami dalam pekerjaan (Hobfoll et al., 2018).

Pada karyawan Generasi Z, quiet quitting berkaitan dengan tekanan kerja, jam kerja panjang, dan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan

pribadi. Generasi Z cenderung memiliki perhatian yang lebih besar terhadap kesehatan mental dan keseimbangan hidup, sehingga tekanan kerja yang berkelanjutan dapat mendorong mereka untuk membatasi keterlibatan dalam pekerjaan. Dalam kondisi tersebut, karyawan tetap menjalankan tugas formalnya, tetapi hanya sebatas memenuhi tanggung jawab minimum tanpa memberikan kontribusi tambahan secara emosional maupun profesional.

Generasi Z lebih rentan mengalami kecemasan dan stres, yang dapat memengaruhi keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Karyawan yang merasa terbebani oleh jam kerja panjang, minimnya waktu istirahat, serta terbatasnya kesempatan untuk melakukan aktivitas pribadi berpotensi menurunkan motivasi dan keterikatan terhadap organisasi menunjukkan bahwa. Dalam industri perhotelan, kondisi ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan, karena pelayanan yang optimal tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, tetapi juga motivasi, komitmen, dan keterlibatan karyawan dalam bekerja. (Oktariani & Ayu 2025)

Meskipun penelitian mengenai *burnout*, *work-life imbalance*, dan *employee well-being* telah banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus membahas perilaku *quiet quitting* pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan Indonesia masih tergolong terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada *turnover intention*, *job satisfaction*, maupun *employee engagement* sebagai bentuk respons karyawan terhadap tekanan kerja. Sementara itu, *quiet quitting* sebagai bentuk *psychological withdrawal behavior* belum banyak dikaji dalam konteks industri hospitality di Indonesia, khususnya pada karyawan Generasi Z yang memiliki karakteristik dan preferensi kerja yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Selain itu, penelitian yang menguji *employee well-being* dan *burnout* sebagai mekanisme mediasi dalam hubungan antara *work-leisure conflict* dan *quiet quitting* juga masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian serta memberikan pemahaman yang

lebih komprehensif mengenai perilaku quiet quitting pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan.

Jakarta dan Tangerang dipilih sebagai lokasi penelitian karena kedua wilayah tersebut merupakan pusat aktivitas bisnis, pariwisata, dan industri perhotelan dengan tingkat operasional hotel yang tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, tingkat penghunian kamar hotel berbintang di DKI Jakarta berada pada kisaran 51–53%, sedangkan Provinsi Banten termasuk wilayah dengan tingkat hunian hotel yang juga relatif tinggi dibandingkan beberapa provinsi lain di Indonesia. Tingginya tingkat hunian hotel tersebut menunjukkan tingginya aktivitas operasional dan pelayanan pada industri hospitality di wilayah Jakarta dan Tangerang. Hotel-hotel di wilayah ini umumnya beroperasi selama 24 jam dengan intensitas pelayanan yang tinggi, sehingga karyawan memiliki potensi lebih besar untuk mengalami work-leisure conflict maupun burnout dibandingkan sektor atau wilayah lain. Selain itu, industri hospitality di Jakarta dan Tangerang juga didominasi oleh tenaga kerja usia muda, termasuk Generasi Z, yang memiliki karakteristik kerja serta perhatian yang tinggi terhadap keseimbangan kehidupan dan pekerjaan. Kondisi tersebut menjadikan Jakarta dan Tangerang relevan sebagai lokasi penelitian untuk mengkaji perilaku quiet quitting pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai *The Effect of Work-Leisure Conflict on Quiet Quitting through Burnout and Well-Being among Generation Z Employees in the Hospitality Industry in Jakarta and Tangerang*. menjadi penting untuk dilakukan. Hal ini karena industri perhotelan memiliki karakteristik pekerjaan yang menuntut keterlibatan tinggi, jam kerja panjang, sistem shift, dan interaksi layanan yang intens, sementara generasi Z memiliki perhatian besar terhadap kesehatan mental, keseimbangan hidup, dan kesejahteraan kerja. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi perilaku *quiet quitting* pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai pengaruh konflik antara tuntutan pekerjaan dan waktu pribadi (*work-leisure conflict*), tingkat kelelahan kerja (*burnout*), serta kondisi kesejahteraan (*well-being*) terhadap munculnya perilaku *quiet quitting* pada karyawan generasi Z yang bekerja di sektor perhotelan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi apakah faktor-faktor tersebut berinteraksi dengan kondisi lingkungan kerja dan dukungan organisasi dalam membentuk perilaku tersebut. Dengan demikian, penelitian ini merumuskan masalah mengenai sejauh mana *work-leisure conflict*, *burnout*, dan *well-being* memengaruhi *quiet quitting*, serta bagaimana peran lingkungan kerja dan dukungan organisasi sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, pertanyaan mengenai penelitian yang akan dijawab pada akhir penelitian adalah:

1. Apakah **work leisure conflict** berpengaruh negatif terhadap **well being** karyawan generasi Z di industri perhotelan.
2. Apakah **work leisure conflict** berpengaruh positif terhadap **burnout** karyawan generasi Z di industri perhotelan.
3. Apakah **well being** karyawan berpengaruh negatif terhadap perilaku **quiet quitting** pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.
4. Apakah **burnout** berpengaruh positif terhadap perilaku **quiet quitting** pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.
5. Apakah **well being** memediasi hubungan antara *work leisure conflict* dan *quiet quitting* pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.
6. Apakah **burnout** memediasi hubungan antara *work leisure conflict* dan *quiet quitting* pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh **work leisure conflict** terhadap **well being** karyawan generasi Z di industri perhotelan.
2. Untuk mengetahui pengaruh **work leisure conflict** terhadap **burnout** karyawan generasi Z di industri perhotelan.
3. Untuk mengetahui pengaruh **well being** terhadap perilaku **quiet quitting** pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.
4. Untuk mengetahui pengaruh **burnout** terhadap perilaku **quiet quitting** pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.
5. Untuk mengetahui peran mediasi **well being** dalam hubungan antara work leisure conflict terhadap perilaku quiet quitting pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.
6. Untuk mengetahui peran mediasi **burnout** dalam hubungan antara work leisure conflict terhadap perilaku quiet quitting pada karyawan generasi Z di industri perhotelan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademik maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur akademik dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan perilaku kerja generasi Z. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai hubungan antara konflik peran kerja, kesejahteraan karyawan, burnout, serta fenomena *quiet quitting* yang semakin berkembang dalam lingkungan kerja modern. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa,

terutama yang berkaitan dengan faktor psikologis dan perilaku kerja karyawan di industri jasa. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas pemahaman akademik mengenai dinamika kesejahteraan dan keterlibatan karyawan dalam organisasi.

1.4.2 Manfaat Non Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi para pemangku kepentingan dalam merancang upaya pencegahan terhadap *work-leisure conflict*, *burnout*, dan *well-being* sehingga potensi munculnya perilaku *quiet quitting* dapat diminimalkan. Dengan adanya langkah pencegahan yang tepat, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, mendukung kesejahteraan psikologis karyawan, serta mengurangi tingkat kelelahan kerja. Lingkungan kerja yang positif tersebut diharapkan mampu meningkatkan keterlibatan, loyalitas, dan kinerja karyawan sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

1.5 Batasan Penelitian

Peneliti menetapkan beberapa batasan penelitian agar hasil yang diperoleh lebih terarah dan sesuai dengan fokus permasalahan yang dibahas. Adapun batasan dalam penelitian ini meliputi:

1. Lokasi dan Objek Penelitian.

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

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026.

3. Variabel Penelitian

Variabel yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Work–Leisure Conflict (Variabel Independen)
2. Burnout (Variabel Mediasi)
3. Well-being (Variabel Mediasi)

4. Quiet Quitting (Variabel Dependen)

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun dalam lima bab, yang saling terhubung dan membangun satu sama lain. Struktur skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini menyajikan latar belakang penelitian yang menjelaskan pentingnya mengkaji hubungan antara *work leisure conflict*, *well being*, *burnout*, dan perilaku *quiet quitting* pada karyawan generasi Z di industri perhotelan. Bab ini juga mencakup rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II: Kerangka Teori

Bab ini menjelaskan berbagai teori dan konsep yang menjadi landasan dalam penelitian. Pembahasannya mencakup pengertian serta sudut pandang teoritis terkait *work-leisure conflict*, *well-being*, *burnout*, dan *quiet quitting*. Selain itu, bab ini juga mengulas penelitian terdahulu yang relevan, memaparkan hubungan antarvariabel penelitian, serta menyajikan model penelitian dan hipotesis yang digunakan.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan rancangan serta metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini. Pembahasannya meliputi objek penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel, serta definisi operasional dari setiap variabel penelitian. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Bab IV: Analisis dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil analisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Uraian pada bab ini meliputi statistik deskriptif, hasil pengujian

hipotesis, serta penafsiran terhadap hasil analisis yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini turut membahas implikasi dari temuan penelitian terhadap pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam memahami perilaku kerja karyawan generasi Z pada industri perhotelan.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Bab ini juga memberikan saran yang dapat digunakan oleh organisasi maupun peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian terkait topik work leisure conflict, wellbeing, burnout, dan perilaku quiet quitting pada karyawan generasi Z di masa yang akan datang.

