

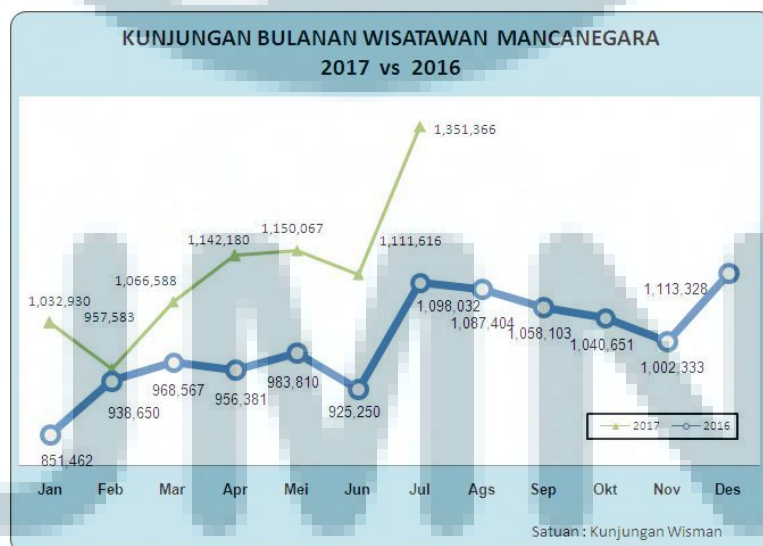
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) tahun 2017, definisi tamu mancanegara adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara di luar tempat tinggalnya, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi dan lamanya kunjungan tersebut tidak lebih dari dua belas bulan.

Dalam catatan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017, secara kumulatif pada Januari-Mei 2017, jumlah kunjungan wisata mancanegara ke Indonesia mencapai 5,36 juta kunjungan atau naik 20,85% dibanding jumlah kunjungan wisata mancanegara pada periode yang sama tahun sebelumnya. Tahun 2016 hanya sebanyak 4,43 juta kunjungan.



Sumber : Website Kemenpar, 2017

Gambar 1.1 Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara

Wisata di Indonesia memang memiliki prospek yang sangat menjanjikan. Informasi dari artikel Tripmediapro, hal ini terlihat dari data yang diinfokan oleh BPS bahwa tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia pada bulan Juli 2017 rata-rata mencapai 57,52%. Hal ini mengindikasikan terjadinya kenaikan sebesar 3,75 poin apabila dibandingkan dengan tingkat penghunian kamar di Juli 2016 yang hanya sebesar 53,77%. Sementara itu, untuk data berapa lama rata-rata waktu menginap tamu di hotel berbintang Indonesia adalah 1,89 hari selama Juli 2017. Angka ini apabila dibandingkan dengan bulan yang sama tahun 2016 terdapat kenaikan sebesar 0,08 poin. Apabila melihat kategori tamu domestik dan tamu non domestik/asing yang menginap, rata-rata lama menginap tamu non domestik/asing lebih tinggi dibandingkan tamu domestik yakni, 2,99 hari untuk tamu asing dan 1,7 hari untuk tamu domestik.

Berdasarkan informasi dari Banten Bps tahun 2017, bahwa tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang Banten pada Juni 2017 mencapai 51,41% atau turun 3,07 poin dibanding bulan sebelumnya yaitu 54,48%. Penurunan ini utamanya disebabkan oleh penurunan TPK hotel bintang 2 dan bintang 4, yang masing-masing mengalami penurunan sebesar 0,92 poin dan 13,61 poin. Dibanding bulan yang sama tahun lalu, TPK Juni 2017 mengalami penurunan 2,38 poin dari sebelumnya yaitu sebesar 53,79%. Penurunan TPK tahun ini disebabkan oleh penurunan TPK hotel bintang 2 dan bintang 3 yang masing-masing mengalami penurunan sebesar 3,36 poin dan 11,78 poin dibandingkan Juni 2016.

TPK Hotel Bintang Menurut Klasifikasi Hotel, Juni 2017

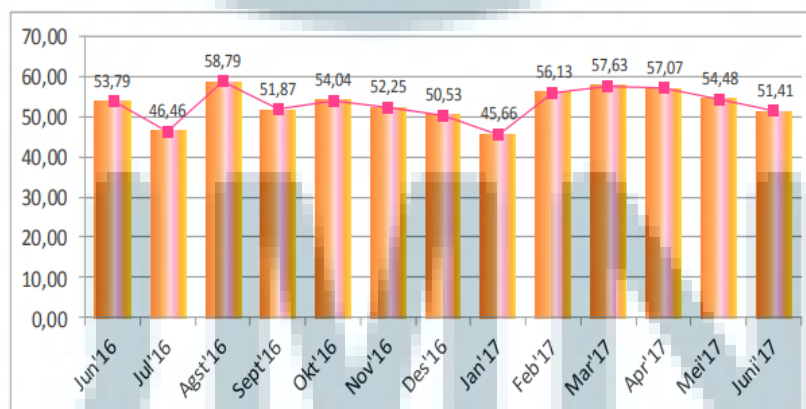
Klasifikasi Hotel	TPK			Perubahan Juni'17 thd Juni'16 (poin)	Perubahan Juni'17 thd Mei'17(poin)
	Juni'16	Mei'17	Juni'17		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bintang 1	53,90	64,05	64,84	10,94	0,79
Bintang 2	60,14	57,70	56,78	-3,36	-0,92
Bintang 3	62,59	48,39	50,81	-11,78	2,42
Bintang 4	48,82	63,40	49,79	0,97	-13,61
Bintang 5	34,15	36,71	38,29	4,14	1,58
<b>Total</b>	<b>53,79</b>	<b>54,48</b>	<b>51,41</b>	<b>-2,38</b>	<b>-3,07</b>

Sumber : Website Banten, 2017

Gambar 1.2 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang

Berdasarkan informasi dari Banten BPS (2017), Perkembangan TPK selama setahun terakhir memperlihatkan kondisi yang masih fluktuatif dan mengalami penurunan sejak April 2017. Penyebab TPK pada bulan Juni yang turun ini diduga karena jumlah kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) dibulan Juni 2017 yang berkurang menjelang Hari Raya Idul Fitri 2017.

TPK Hotel Bintang, Juni 2016 - Juni 2017



Sumber : Website Banten BPS, 2017

Gambar 1.3 TPK Hotel Bintang Juni 2016- Juni 2017

Menurut informasi dari BPS (2013) menyatakan bahwa, selama sepuluh tahun ke depan Indonesia akan disesaki 100.000 kamar dari 700 sampai 800 hotel baru. Dengan demikian, hingga 2023 mendatang, negara kepulauan terbesar di dunia ini akan memiliki sebanyak 256.000 unit kamar dari total 2.400 hotel. Peranan hotel dalam industri pariwisata memang sangat penting, karena dapat membantu para wisatawan untuk menginap sementara ditempat yang sedang dikunjungi. Definisi hotel menurut Endar Sri (2015) pengertian hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya serta jasa pencucian pakaian.

Pesatnya pertumbuhan sektor properti di kota Tangerang terlihat dari maraknya pembangunan hotel, apartemen dan perumahan. Menurut artikel Jakarta bisnis (2014), jumlah keseluruhan hotel yang telah ada di kota dengan luas 184,24 kilometer persegi dan diisi oleh 1,9 juta jiwa ini berdasarkan data Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (BPLH) kota Tangerang jumlah total hotel yang telah berdiri di wilayah ini tidak kurang dari 1.569 unit yang terdiri dari berbagai macam kelas. Hotel kelas melati memiliki pertumbuhan paling besar dengan mencapai 694 unit, kemudian disusul oleh hotel bintang tiga sejumlah 467 unit, bintang lima 233 unit, bintang empat 140 unit, dan bintang dua sejumlah 35 unit. Klasifikasi hotel di Indonesia dilakukan dengan peninjauan setiap tiga tahun sekali oleh PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) dengan

mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, model sistem pengelolaan, serta bermotto pelayanan.

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi terdapat pada peraturan pemerintah, yaitu SK: Kep-22/U/VI/78 oleh Dirjen Pariwisata. Hotel berbintang empat merupakan hotel yang cukup berkelas dengan para karyawan dan staff yang profesional dibidangnya dalam melayani tamu yang datang. Karyawan dan staff hotel berbintang empat dibekali dengan informasi pariwisata yang ada di sekitar hotel. Hotel ini biasanya akan mempunyai bangunan yang cukup besar dan disertai dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran, dan hiburan lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh hotel berbintang empat akan berada di atas rata-rata sehingga tamu akan puas bila menginap di hotel tersebut.

Pada sumber yang telah di dapat dari perusahaan, PT. Grahawita Santika mempunyai bisnis usaha yang bernaung pada Kompas Gramedia, yaitu bernama Santika Indonesia Hotels & Resorts. Hotel yang menyediakan pelayanan yang kental dengan keramahtamahan khas Indonesia. Terverifikasi oleh standar internasional ISO 9001/2008, Santika Indonesia Hotels & Resorts menyajikan kenyamanan, pelayanan dan keamanan terbaik. Berlandaskan pada visi perusahaan untuk menjadi jaringan hotel pilihan utama, Santika Indonesia Hotels & Resorts akan terus meningkatkan nilai lebih kepada seluruh pemangku kepentingan dengan mengkombinasikan kualitas profesionalisme dan pelayanan dari hati. Nilai-nilai yang dibentuk pada *brand* Santika Indonesia Hotels & Resorts menekankan pada citra '*Indonesian Home*', yaitu suatu cerminan pelayanan kepada semua tamu benuansa Indonesia.

Hotel Santika Hotels & Resorts mempunyai klasifikasi hotel berbintang yang terdiri dari : pertama, Amaris Hotel yang terdiri dari 57 unit dengan konsep *smart* hotel, yakni cermat dan efisien dari segi biaya, tanpa mengurangi kualitas pada kelasnya. Kedua, Hotel Santika yang menawarkan suasana hotel kategori bintang 3 ini memiliki 23 unit, fasilitas ataupun perlengkapan pendukung lainnya disesuaikan dengan kebutuhan para pelaku bisnis dengan menawarkan rangkaian akomodasi yang sangat beragam. Ketiga, Hotel Santika Premiere merupakan hotel kategori bintang 4 dengan memakai gaya konstruksi dan interior dengan sentuhan yang luwes dan disesuaikan dengan tren yang ada. Keempat, The Anvaya adalah brand hotel berbintang 5. Hotel dengan desain eksterior, interior dan fasilitas yang identik dengan kemewahan. The Anvaya tampil khas, unik dan mempesona, serta bernuansa Indonesia sesuai dengan daerah dimana hotel tersebut berlokasi, yaitu di Bali.

Dari waktu ke waktu Hotel Santika Premiere ICE BSD City selalu mencari individu-individu berbakat yang ingin memiliki jalur karir di industri perhotelan. Melalui program pelatihan yang inovatif untuk semua tingkatan pendidikan dan pengalaman serta tren *hospitality*, Hotel Santika Premiere ICE BSD City terus berinvestasi dalam mengembangkan sumber daya manusia. Saat ini, hotel yang berdiri sejak tahun 2015 ini telah memiliki karyawan sebanyak 140 orang yang terbagi ke berbagai macam divisi. Karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City dipilih berdasarkan *personality* yang berkualitas dan mampu menjadi pribadi *hotelier* yang handal di bidangnya, serta mampu mempunyai visi misi yang sama dengan Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Keberagaman karyawan Hotel

Santika Premiere ICE BSD City dari berbagai macam usia, *gender*, dan *position* membuat setiap pribadi karyawan harus mampu beradaptasi dengan pekerjaan dan lingkungan disekitarnya. *Human Resource Development* (HRD) di Hotel Santika Premiere ICE BSD City tidak hanya mencari karyawan yang berkualitas dibidangnya, tetapi juga membantu karyawan untuk dapat bekerja dengan performa yang tinggi, sehingga dapat memuaskan tamu yang menginap maupun dalam menarik tamu yang akan menginap.

Berdasarkan informasi yang didapat dari Portalhr (2017), angka *stress* karena pekerjaan semakin meningkat dalam satu dekade terakhir, hal ini diungkapkan oleh *American Institute of Stress*. Hal ini meningkatkan angka serangan jantung, hipertensi dan gangguan kesehatan lainnya pada para pekerja. Jika karyawan merasa *stress*, maka *produktivitas* pekerja menjadi menurun. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Towers Watson, didapatkan bahwa tingkat *stress* yang tinggi dapat menurunkan *produktivitas*. *Role conflict*, *role overload*, dan *role ambiguity* adalah tiga komponen utama dari *role stress* (Cooper dan Marshall, 1976; Singh dan Dubey, 2011).

Menurut Landy, F. J. dalam buku *Work In The 21<sup>st</sup> Century* (2007), *role conflict* di definisikan sebagai peran yang terjadi saat tuntutan dari sumber berbeda yang tidak sesuai. Selain konflik antara perbedaan tugas atau proyek, konflik peran juga dapat melibatkan tuntutan organisasi dan nilai atau konflik seseorang kepada beberapa rekan kerja. Konflik yang terjadi pada karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City diakibatkan karena adanya kesalahpahaman, fenomena yang terjadi pada karyawan hotel yaitu, pada saat kesalahan dalam

perhitungan gaji yang dilakukan oleh salah satu pihak HRD kepada salah satu karyawan, yang membuat karyawan tersebut *complain*, sehingga mengakibatkan semua pihak HRD tersebut harus bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan.

Menurut Landy, F. J. dalam buku *Work In The 21<sup>st</sup> Century* (2007), *role overload* di definisikan sebagai kelebihan peran, *stress* yang terjadi saat seseorang diharapkan memenuhi terlalu banyak peran pada saat yang bersamaan. *Role overload* dapat menyebabkan orang bekerja berjam-jam, meningkatkan *stress* dan ketegangan berikutnya. Hasil *interview* yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City membuktikan bahwa karyawan tersebut mengalami peran ganda dengan pekerjaan yang berlebihan, serta *deadline* yang singkat menjadikan karyawan memiliki jam kerja yang berlebihan untuk menyelesaikan pekerjaannya yang kemudian akan timbul terjadinya *stress* pada pekerjaan. Permasalahan yang terjadi pada salah satu divisi IT bahwa karyawan tersebut merasa pekerjaan yang dilakukan melebihi *job description* nya, seperti *repair* kabel telepon, televisi, dll.

*Self esteem* didefinisikan oleh Coopersmith (1967) dalam jurnal Shahnaz Aziz, Shannon Zamary, dan Karl Wuensch yang berjudul *The Endless Pursuit For Self-Validation Through Attainment : An Examination Of Self Esteem In Relation To Workaholism* (2017) sebagai persetujuan dari diri sendiri dan sejauh mana seseorang memandang dirinya sebagai orang yang cakap, penting, dan layak. Permasalahan yang terjadi pada salah satu divisi housekeeping bahwa karyawan merasa dirinya kurang dihargai oleh atasannya, seperti atasan tersebut memarahi



salah satu karyawan dengan kata-kata yang tidak sopan hanya karena kesalahan yang tidak fatal pada saat membersihkan kamar tamu, yaitu pada saat melakukan *training* teknik merapikan tempat tidur.

*Job performance* menurut Thornike (1913) dalam jurnal Cheng Liang-Yang & Mark Hwang yang berjudul *Personality Traits And Simultaneous Reciprocal Influences Between Job Performance And Job Satisfaction* (2014) adalah penekanan ukuran kinerja pekerjaan pada apakah hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hall dan Goodale (1986) menunjukkan bahwa kinerja pekerjaan adalah bagaimana seorang karyawan melakukan tugasnya dengan menggunakan waktu, teknik dan interaksi dengan orang lain. Germerhorn (1989) berpendapat bahwa kinerja pekerjaan mewakili kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dicapai oleh individu atau kelompok, yang menekankan apakah tugas telah tercapai secara efektif. *Interview* yang dilakukan peneliti pada *manager* HRD Hotel Santika Premiere ICE BSD City yang mengatakan bahwa dari hasil KPI (*Key Performance Indicator*) menunjukkan jika karyawan mengalami penurunan performa kinerja diakibatkan karena berbagai macam faktor, yaitu ketika salah satu karyawan pada divisi *waiters* yang lalai saat melakukan pekerjaannya dalam memberihkan meja makan tamu saat *breakfast*, sehingga membuat para tamu komplain dengan performa kinerja *waiters* tersebut. Sehingga faktor tersebut masuk kedalam indikator *role stress* yang telah dibahas sebelumnya, yaitu *role conflict* dan *role overload*.

Dari dua faktor komponen *role stress*, yaitu *role conflict* dan *role overload* serta *self esteem* merupakan faktor-faktor untuk dapat mengukur tingkat *job performance* karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City. *Role stress* dan *self esteem* merupakan masalah yang penting pada karyawan setiap perusahaan dikarenakan semakin tinggi tingkat *stress* dan kurang percaya diri seseorang pada pekerjaan, maka akan semakin berkurang tingkat performa kerja karyawan.

Pentingnya penelitian ini karena semakin bertambahnya jumlah hotel di daerah Tangerang membuat Hotel Santika Premiere ICE BSD City harus mempunyai karyawan yang berkompeten dibidangnya. Karyawan yang memiliki kenyamanan dalam bekerja akan membuat performa kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dari hasil fenomena tersebut, Hotel Santika Premiere ICE BSD City harus mengantisipasi terjadinya *role stress* dan *self esteem* pada karyawan agar performa kinerja karyawan tidak menurun.

Berdasarkan latar belakang yang telah di buat, peneliti tertarik karena karyawan perusahaan menyadari adanya *role stress* dengan komponen seperti, *role conflict* dan *role overload*. Hal tersebut akan menjadi tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam mengembangkan performa kinerja karyawan menjadi lebih maksimal, agar dapat bersaing dengan hotel-hotel yang ada di tangerang, karena Hotel Santika Premiere ICE BSD City mempunyai karyawan-karyawan yang berkompeten dalam bekerja. Sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul

**“ANALISA PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ROLE OVERLOAD*  
DAN *SELF ESTEEM* TERHADAP *JOB PERFORMANCE* ; TELAAH  
PADA KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE ICE BSD CITY”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Terkait dengan latar belakang yang telah di uraikan peneliti, maka permasalahan yang akan dibahas pada dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *role conflict* memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada karyawan hotel di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
2. Apakah *role overload* memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada karyawan hotel di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
3. Apakah *self esteem* memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada karyawan hotel di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* pada karyawan hotel pada perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
2. Untuk mengetahui pengaruh *role overload* terhadap *job performance* pada karyawan hotel pada perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap *job performance* pada karyawan hotel pada perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai *role conflict*, *role overload* dan *self esteem* terhadap *job performance* yang ada di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadikan pengetahuan untuk memperdalam bidang *human resource management* yang berfokus pada *role conflict*, *role overload* dan *self esteem* terhadap *job performance*.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perusahaan agar menjadikan pengembangan sumber daya manusia yang lebih berkualitas untuk kedepannya.
- c. Bagi Universitas Multimedia Nusantara, penelitian ini dapat menjadikan wawasan yang lebih pada bidang *human resource management* dan menjadi referensi untuk penelitian yang akan mendatang.

## 1.5 Batasan Penelitian

1. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap karyawan hotel di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
2. Responden yang di ambil oleh penulis adalah karyawan kontrak di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

3. Penelitian ini berfokus pada karyawan kontrak pada perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City yang mengalami *role conflict*, *role overload* dan *self esteem*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi teori-teori yang terkait dengan penelitian, hipotesis, penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi profil perusahaan yang menjadi objek penelitian, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisi analisis dan pembahasan hasil penelitian dari BAB III.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.