

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia globalisasi modern semakin tinggi dengan ketatnya persaingan, di mana setiap organisasi berjuang untuk memperluas pangsa pasar dan profitabilitas sehingga dari sisi internal sumberdaya manusia muncul peningkatan ekspektasi positif di seluruh lini karyawan. Namun, yang terjadi adalah hal sebaliknya dimana tuntutan perusahaan terhadap karyawan yang diharapkan untuk bekerja lebih lama, menambah waktu dengan bekerja dari rumah, karyawan dapat diakses setiap saat melalui ponsel dan sambungan daring walau dalam keadaan libur atau cuti tetap terhubung dengan tim untuk memastikan kinerja.

Demikian pula dengan upaya menjaga kinerja karyawan di bidang *hospitality*. Industri ini mulai kembali meningkat seiring berlalunya pandemi Covid-19. Pada laporan UNWTO (2022) menyatakan bahwa usaha perjalanan dan pariwisata internasional, di mana sektor perhotelan pasca pandemi Covid 19 menjadi salah satu bagiannya, merupakan salah satu industri global terbesar dan mesin utama pertumbuhan ekonomi di banyak negara. Saat ini, 1 dari setiap 11 orang di seluruh dunia bekerja di sektor pariwisata, dengan industri ini menghasilkan US\$ 8,2 triliun atau 12,8% dari PDB global pada tahun 2022.

Forum ekonomi dunia (*World Economic Forum*) menempatkan Indonesia pada peringkat ke-32 dari 117 negara di seluruh dunia. Menurut laporan Daya Saing Perjalanan dan Pariwisata tahun 2022 dari World Economic Forum, Indonesia berada pada peringkat ke-13 dalam bidang pariwisata dan perhotelan dengan mencatat 8 juta kedatangan wisatawan asing pada tahun 2022. Indonesia juga mencatat pertumbuhan tahunan sebesar 18,1 persen dari tahun sebelumnya. Kedatangan wisatawan asing di Indonesia meningkat 19,8% YoY menjadi 670.000 wisatawan pada bulan Agustus 2022.

Lebih lanjut, pendapatan devisa dari pariwisata meningkat 13,1% YoY menjadi Rp 759 miliar pada bulan Agustus 2022 dan pada tahun yang sama, industri pariwisata alam di Indonesia diperkirakan akan menyentuh angka USD 3.47 miliar (UNWTO, 2022).

Guna mengantisipasi ini beberapa jaringan hotel terkemuka telah meningkatkan investasi mereka dalam bisnis hotel. Mereka juga dalam berbagai tahap pembukaan properti baru. Industri perhotelan kini telah menjadi salah satu pendorong utama pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan di antara sektor-sektor jasa lainnya.

Berbanding terbalik dengan kondisi Provinsi Lampung, hasil penelitian Adji et al., (2020) diketahui bahwa pariwisata Provinsi Lampung tidak memiliki daya saing. Namun hunian hotel berbintang tiga dan empat menunjukkan angka yang cukup baik yaitu sekitar 68% hingga 74% di waktu akhir pekan, bahkan mencapai 80% di masa liburan dan hari raya. Indikator tersebut tidak serta merta menunjukkan peningkatan kinerja karyawan secara signifikan. Setelah lama mengalami mati suri, bisnis perhotelan membutuhkan pemulihan yang tidak mudah (UNWTO, 2022, Fadila, 2020). Salah satu hal yang patut dicermati adalah meningkatnya permintaan pelayanan hotel tidak bisa diikuti dengan akselerasi yang sama dengan kinerja karyawan.

Di Bandar Lampung eksistensi hotel berbintang semakin menarik untuk dicermati. Okupansi hotel berbintang semakin meningkat seiring dengan berakhirnya pandemik Covid 19 (Sari, 2021). Menurut interview awal dengan beberapa manajer hotel diketahui bahwa peningkatan okupansi ini tidak dibarengi oleh kesiapan karyawannya. Karyawan yang terbiasa dengan ritme kerja yang rendah secara tiba-tiba harus meningkatkan kinerjanya secara drastis.

Manajer hotel menyatakan bahwa dari sisi manajemen hotel, manajemen belum siap dengan perekrutan karyawan baru karena proyeksi *desk job* belum dilakukan dan kinerja keuangan hotel belum membaik. Sering karyawan diminta untuk kerja lembur untuk tetap bekerja melayani tamu hotel. Sebagai akibatnya angka absenteism meningkat, kelelahan kerja meningkat dan produktivitas menurun sebagai gambaran dari meningkatnya stress kerja. Bahkan beberapa karyawan sudah mengundurkan diri dari pekerjaannya. Karyawan yang mengundurkan diri paling banyak dari bagian *frontliner*.

Berikut ini merupakan angka turnover tahun 2022 berdasarkan alasan pegawai mengundurkan diri dari Hotel bintang 4 di Bandar Lampung:

Tabel 1.1. Alasan Mengundurkan Diri Karyawan *Frontliner* Tahun 2021-2022

Nama Hotel	Pulang Kampung	Kelelahan Kerja	Alasan Kesehatan	Diterima CPNS/Di Tempat Lain	Mangkir Kerja
Emersia	17,50%	33,80%	27,21%	9,75%	11,74%
Sheraton	5,12%	38,32%	32,51%	10,57%	13,48%
Springhill	12,12%	27,79%	43,42%	11,57%	5,10%
Novotel	0%	40,23%	37,12%	20,11%	2,54%
Rerata	25,65%	34,91%	35,06%	13%	8,21%

Sumber: Data Wawancara Departemen Personalia Hotel, 2023.

Dari Tabel 1.1 nampak bahwa rerata tertinggi alasan mengundurkan diri ada pada alasan kesehatan dengan nilai rerata 35,06% disusul oleh kelelahan kerja sebesar 34,91%. Kedua alasan ini merupakan alasan dominan yang diajukan oleh karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Kedua alasan ini pula merupakan gejala meningkatnya stress kerja seperti yang diungkapkan oleh Smith (2018).

Permasalahan yang dihadapi oleh para manajer adalah keluhan karyawan atas peningkatan waktu kerja sehingga memicu timbulnya niat untuk mengundurkan diri yang didahului oleh adanya peningkatan stress kerja. Peningkatan waktu kerja akan menyebabkan beberapa akibat seperti menurunnya kualitas kesehatan, *burn-out* dan berkurangnya waktu untuk keluarga (Xu et al., 2022). Terlebih apabila karyawan adalah perempuan, yang menjadi penopang utama pengurusan keluarga. Dengan demikian *worklife balance* menjadi hal yang penting untuk diperhatikan.

Palumbo (2020) mengkonfirmasi bahwa terganggunya keseimbangan kerja ini akibat dari tingginya tekanan perusahaan kepada karyawan. Seperti dipahami bidang jasa perhotelan adalah *real time production*, dimana produksi dan konsumsi dilakukan di saat yang bersamaan dengan demikian karyawan diminta untuk menambah waktu kerjanya.

Work-life balance (WLB) merupakan isu penting yang tengah menjadi perhatian tidak hanya bagi karyawan tetapi juga bagi organisasi yang harus menanggung akibat negatifnya dalam bentuk menurunnya semangat kerja yang berujung pada rendahnya produktivitas dan tingginya tingkat atrisi (Gragnano et al., 2020).

Fenomena tersebut didukung oleh Jaharudin & Zainol (2019) menemukan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara WLB dan *turnover* karyawan. WLB di tempat kerja penting untuk dikelola secara efektif, karena jika tidak maka akan menjadi konsekuensi sangat mahal yang harus dibayar oleh perusahaan. WLB memiliki dampak langsung terhadap stres karyawan. Dan stres kerja akan meningkatkan *turnover* karyawan yang saat ini menjadi salah satu masalah paling serius yang mengganggu pada sektor jasa perhotelan berbintang pada khususnya (Smith, 2018).

Penelitian terdahulu dari Kusumanegara et al., (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif konflik pekerjaan dan keluarga terhadap *turnover* karyawan yang diintervensi oleh variabel stres kerja. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover* karyawan, konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, stres kerja memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *turnover* karyawan, namun stres kerja tidak berfungsi sebagai intervening pada pengaruh tidak langsung konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover* karyawan.

Studi Gragnano et al., (2020) yang meneliti karyawan manajerial perhotelan di Italia menunjukkan bahwa pada waktu-waktu tertentu seperti akhir pekan, musim panas dan musim gugur dimana angka pariwisata meningkat drastis, di situ pula tingkat stres kerja lebih tinggi. Stress ini disebabkan lebih karena bertambahnya waktu dan intensitas kerja karyawan. Sehingga mempengaruhi kualitas keseimbangan waktu "*me time*" karyawan.

Oleh karena itu, berlandaskan paparan fenomena di latar belakang dan analisis kesenjangan tersebut, penelitian ini memodifikasi penelitian Kusumanegara et al., (2018) dengan mengganti variabel konflik pekerjaan-keluarga dengan variabel WLB. Subyek penelitian berfokus pada karyawan *frontliner* yang secara langsung berhadapan dengan lonjakan tuntutan permintaan konsumen.

1.2 Rumusan Permasalahan

Masalah yang didefinisikan dengan baik akan memberikan arah yang tepat bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan menjadi prasyarat penting untuk menyelidiki secara keseluruhan. Untuk penelitian ini, terdapat tiga variabel utama yang telah diajukan, yaitu *work-life balance*, stres kerja dan *turnover* karyawan. Penelitian ini berfokus pada variabel-variabel ini saja dan meneliti pengaruh antarvariabel. Oleh karena itu, sangat penting untuk mendefinisikan masalah sedemikian rupa sehingga dapat menjelaskan esensi dari penelitian ini.

Rumusan masalah penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimana pengaruh WLB terhadap stress kerja?
2. Bagaimana pengaruh WLB terhadap *turnover* karyawan?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover* karyawan?
4. Bagaimana pengaruh WLB karyawan terhadap *turnover* karyawan melalui stres kerja?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subyek

Ruang lingkup subyek penelitian ini adalah karyawan *front-liners* yang bekerja di hotel berbintang empat di Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah *work-life balance*, stress kerja dan *turnover* karyawan *front-liners* hotel berbintang empat di Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup penelitian ini adalah hotel berbintang empat di Bandar Lampung yang menurut data dari Biro Pusat Statistik tahun 2022 terdapat enam hotel bintang empat.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilakukan pada bulan Januari – Februari 2024.

1.3.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah pada variabel *work-life balance*, stres kerja dan *turnover* karyawan.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan tujuan-tujuan berikut:

1. Untuk mengkaji dan menguji pengaruh WLB terhadap stress kerja karyawan.
2. Untuk mengkaji dan menguji pengaruh WLB terhadap *turnover* karyawan?
3. Untuk mengkaji dan menguji pengaruh stres kerja terhadap *turnover* karyawan.
4. Untuk mengkaji dan menguji pengaruh WLB terhadap *turnover* karyawan melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan secara teoritis khususnya pada teori perilaku organisasi.

1.5.2 Perusahaan

- a Perusahaan dapat memetakan gejala stress kerja karyawan dan menjadi rambu perusahaan untuk mengenali reaksi *turnover* karyawan.
- b Memberikan informasi praktis dan berguna bagi perusahaan untuk mengurangi tingkat stres kerja yang mengarah pada *turnover*.

1.5.3 Kebijakan

Sebagai bahan referensi bagi pengambilan kebijakan di perusahaan yang berkaitan dengan perilaku keorganisasian terutama dengan kebijakan terhadap pengelolaan stres kerja dan kebijakan *turnover*.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, diskusi dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi-materi berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penulisan sistematis tentang pengaruh *work-life balance* dengan stres kerja dan dampaknya pada *turnover* karyawan hotel berbintang empat di Bandar Lampung.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi teori yang berkaitan dengan *work-life balance*, stres kerja dan *turnover* karyawan, kerangka kerja penelitian serta pembangunan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, kependudukan, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, dan pengujian hipotesis mengenai *work-life balance*, stres kerja dan intensi *turnover* karyawan *frontliner* hotel berbintang empat di Bandar Lampung.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan hasil dan pembahasan *work-life balance*, stres kerja dan *turnover* karyawan *frontliner* hotel berbintang empat di Bandar Lampung.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**