

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pariwisata dan perekonomian. Karakteristik industri perhotelan berbeda dengan sektor lainnya karena kegiatan operasionalnya sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan tamu. Pelayanan harus diberikan secara cepat, tepat, ramah, dan konsisten untuk memenuhi kebutuhan tamu. Kondisi tersebut menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta keberlangsungan operasional hotel. Di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin berkembang, hotel dituntut untuk mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi operasional. Tuntutan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan tekanan yang dirasakan oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Industri perhotelan menghadapi tantangan dalam mengelola sumber daya manusia karena karakteristik pekerjaannya menuntut pelayanan yang berkesinambungan, fleksibilitas waktu, serta kemampuan karyawan dalam menghadapi kebutuhan dan harapan tamu yang beragam. Karyawan hotel tidak hanya dituntut menyelesaikan pekerjaan secara fisik, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan dengan sikap profesional dan mengendalikan emosi ketika menghadapi berbagai situasi pelayanan. Penelitian terhadap karyawan hotel menunjukkan bahwa stresor pekerjaan

sehari-hari dapat memengaruhi keterlibatan kerja dan kepuasan kerja, dengan dukungan rekan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi respons karyawan terhadap stresor tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan tuntutan pekerjaan menjadi persoalan penting dalam menjaga kinerja karyawan di industri perhotelan.

Fenomena tersebut juga relevan dengan perkembangan industri perhotelan di Indonesia. Sektor akomodasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pariwisata nasional. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa publikasi statistik hotel dan akomodasi mencakup perkembangan usaha akomodasi, tenaga kerja, pendapatan, dan pengeluaran, yang menunjukkan bahwa tenaga kerja merupakan bagian penting dalam aktivitas industri akomodasi di Indonesia. Perkembangan aktivitas pariwisata juga menciptakan tuntutan terhadap hotel untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Pada Desember 2025, misalnya, jumlah perjalanan wisatawan nusantara mencapai 105,98 juta perjalanan, sedangkan tingkat penghunian kamar hotel bintang mencapai 56,12 persen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan operasional hotel tetap membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada tamu secara berkelanjutan.

Dalam menjalankan aktivitas tersebut, karyawan hotel menghadapi berbagai bentuk tuntutan pekerjaan. Salah satunya adalah beban kerja fisik. Beban kerja fisik tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan yang membutuhkan tenaga besar, tetapi juga dengan intensitas pekerjaan, durasi bekerja, aktivitas berulang, serta kebutuhan untuk menyelesaikan pekerjaan

dalam waktu tertentu. Karyawan housekeeping, harus membersihkan dan menyiapkan kamar dalam kondisi siap digunakan oleh tamu. Karyawan pada bagian *food and beverage* juga dituntut untuk melayani tamu, menyiapkan kebutuhan pelayanan, serta mempertahankan kecepatan pelayanan. Karyawan *front office* harus tetap memberikan pelayanan secara responsif ketika menghadapi kebutuhan dan keluhan tamu. Tuntutan tersebut dapat menimbulkan kelelahan apabila tidak diimbangi dengan pembagian pekerjaan dan waktu kerja yang sesuai.

Pekerjaan di industri perhotelan memiliki tuntutan mental yang tinggi. Karyawan dituntut untuk berkonsentrasi, mengingat berbagai informasi, mengambil keputusan dengan cepat, menangani keluhan, melakukan beberapa pekerjaan secara bersamaan, serta tetap menunjukkan sikap ramah kepada tamu. Penelitian Salama et al. (2022) menunjukkan bahwa stresor pekerjaan pada karyawan hotel memiliki konsekuensi terhadap kondisi psikologis dan pengalaman kerja karyawan. Beban kerja pada industri perhotelan tidak dapat dipahami hanya dari aspek fisik, tetapi juga perlu dilihat dari tuntutan mental yang muncul selama proses pelayanan.

Tuntutan pekerjaan tersebut semakin kompleks karena sebagian besar operasional hotel berlangsung selama 24 jam sehingga membutuhkan sistem kerja *shift*. Sistem *shift work* memungkinkan pelayanan hotel tetap berjalan sepanjang waktu, tetapi perubahan waktu kerja dapat menjadi tuntutan tersendiri bagi karyawan. Karyawan yang memperoleh jadwal kerja berbeda-beda harus menyesuaikan waktu tidur, waktu istirahat, dan

aktivitas pribadi dengan jadwal kerja yang ditetapkan perusahaan. Penelitian mengenai hubungan sistem *shift* dan stres kerja di Indonesia juga menunjukkan bahwa hubungan antara *shift work*, stres kerja, dan kinerja dapat berbeda berdasarkan karakteristik sektor dan pekerjaan. Sistem *shift* perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor yang beroperasi selama 24 jam seperti industri perhotelan.

Beban kerja fisik, beban kerja mental, dan *shift work* pada akhirnya dapat berkaitan dengan munculnya stres kerja. Stres kerja dapat muncul ketika tuntutan pekerjaan yang diterima karyawan dirasakan melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimilikinya. Dalam industri perhotelan, kondisi tersebut dapat diperkuat oleh tekanan waktu, tuntutan pelayanan, kebutuhan untuk menghadapi tamu secara langsung, serta perubahan jadwal kerja. Penelitian pada karyawan hotel juga menunjukkan bahwa stres kerja merupakan persoalan yang berkaitan dengan kondisi pekerjaan dan dapat berhubungan dengan berbagai konsekuensi terhadap karyawan.

Hubungan antara tuntutan pekerjaan, stres kerja, dan kinerja dapat dijelaskan melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Model*. Model ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki *job demands* dan *job resources*. Beban kerja fisik, beban kerja mental, serta *shift work* dapat dipandang sebagai bentuk tuntutan pekerjaan yang membutuhkan energi fisik maupun psikologis dari karyawan. Apabila tuntutan tersebut tidak diimbangi dengan sumber daya pekerjaan yang memadai, karyawan dapat mengalami tekanan dan stres kerja yang pada akhirnya dapat memengaruhi

kondisi kerja dan kinerja. Stres kerja dapat dipahami sebagai salah satu mekanisme yang menjelaskan bagaimana tuntutan pekerjaan dapat berhubungan dengan kinerja karyawan.

Fenomena tersebut juga ditemukan pada Hotel Grand Bydiel Cianjur. Berdasarkan data internal yang diperoleh dalam penelitian, Hotel Grand Bydiel Cianjur memiliki 109 karyawan yang mendukung kegiatan operasional hotel dengan kapasitas sekitar 100 kamar. Hotel menyediakan beberapa tipe kamar, antara lain Standard Room, Superior Room, Deluxe Room, dan Suite Room. Karakteristik tersebut menyebabkan kebutuhan pelayanan harus disesuaikan dengan jumlah kamar dan kebutuhan tamu yang berubah-ubah. Dalam kondisi tersebut, karyawan pada berbagai bagian hotel dituntut untuk menjaga kelancaran pelayanan, menyelesaikan pekerjaan sesuai target, serta menyesuaikan diri dengan sistem kerja yang berlaku.

Selain jumlah karyawan dan kapasitas kamar, kondisi ekonomi karyawan juga menjadi salah satu fenomena yang perlu diperhatikan. Berdasarkan informasi internal yang diperoleh peneliti, gaji karyawan di Hotel Grand Bydiel Cianjur berada pada kisaran Rp1.400.000 per bulan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya aspek kesejahteraan ekonomi yang dapat menjadi konteks penting dalam memahami pengalaman kerja karyawan. Informasi mengenai gaji tersebut digunakan sebagai gambaran kondisi objek penelitian dan bukan sebagai kesimpulan bahwa besaran gaji secara langsung menyebabkan stres atau rendahnya kinerja karyawan. Hal tersebut tetap perlu dibuktikan melalui hasil penelitian.

Dengan jumlah karyawan yang relatif terbatas dibandingkan dengan kapasitas kamar yang harus dilayani, karyawan Hotel Grand Bydiel Cianjur berpotensi menghadapi tuntutan pekerjaan yang beragam. Karyawan harus menyelesaikan pekerjaan operasional sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu. Kondisi tersebut menjadi semakin relevan ketika pekerjaan dilakukan melalui sistem *shift*, karena karyawan harus menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan operasional hotel. Beban kerja fisik, beban kerja mental, *shift work*, serta stres kerja menjadi aspek yang penting untuk dikaji dalam kaitannya dengan kinerja karyawan di Hotel Grand Bydiel Cianjur.

Permasalahan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa hubungan antara tuntutan pekerjaan, stres kerja, dan kinerja tidak selalu menunjukkan pola yang sama. Penelitian pada Hotel Sheraton Surabaya menemukan bahwa dimensi *workload stress*, *job security stress*, dan *shift work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain pada sektor hotel di Jakarta juga menunjukkan adanya pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Kajian literatur terbaru di Indonesia menunjukkan bahwa hubungan *shift work* dan stres kerja terhadap kinerja dapat berbeda menurut sektor dan karakteristik pekerjaan, serta hubungan *shift work* dengan kinerja dapat terjadi secara tidak langsung melalui stres kerja. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara tuntutan pekerjaan, stres kerja, dan kinerja masih perlu dikaji dalam konteks organisasi dan karakteristik pekerjaan yang berbeda.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, terdapat *research gap* yang menjadi dasar penelitian ini. Pertama, penelitian mengenai beban kerja dan stres kerja masih banyak dilakukan dengan menguji beban kerja secara umum atau hanya menggunakan salah satu bentuk beban kerja. Kedua, penelitian yang secara bersamaan memasukkan beban kerja fisik, beban kerja mental, dan *shift work* sebagai tuntutan pekerjaan dalam satu model penelitian masih relatif terbatas. Ketiga, penelitian yang menguji stres kerja sebagai variabel mediasi antara ketiga tuntutan pekerjaan tersebut dan kinerja karyawan, khususnya pada industri perhotelan di Indonesia, masih belum banyak ditemukan. Keempat, sebagian penelitian terdahulu dilakukan pada hotel atau sektor pekerjaan yang memiliki karakteristik organisasi berbeda, sehingga hasilnya belum tentu dapat menggambarkan kondisi hotel dengan karakteristik operasional seperti Hotel Grand Bydiel Cianjur.

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini memiliki *novelty* pada pengintegrasian tiga bentuk tuntutan pekerjaan, yaitu beban kerja fisik, beban kerja mental, dan *shift work*, dalam satu model untuk menganalisis kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini juga memberikan konteks empiris pada Hotel Grand Bydiel Cianjur yang memiliki karakteristik jumlah karyawan, kapasitas kamar, sistem kerja, dan kondisi operasional yang berbeda dengan hotel yang menjadi objek penelitian terdahulu. Dengan menggunakan *Job Demands-Resources* (JD-R) Model sebagai landasan teoritis, penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung masing-masing tuntutan pekerjaan

terhadap kinerja, tetapi juga menguji mekanisme tidak langsung melalui stres kerja.

Penelitian ini penting dilakukan karena kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan hotel. Apabila tuntutan pekerjaan tidak dikelola dengan baik, kondisi tersebut berpotensi meningkatkan tekanan kerja dan mengganggu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara optimal. Sebaliknya, pengelolaan beban kerja, pengaturan sistem *shift*, serta pengelolaan stres kerja yang tepat dapat membantu menciptakan kondisi kerja yang lebih mendukung karyawan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, dan *shift work* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada Hotel Grand Bydiel Cianjur. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penerapan *Job Demands-Resources* (JD-R) Model dalam konteks industri perhotelan di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Hotel Grand Bydiel Cianjur dalam mengevaluasi pembagian beban kerja, pengaturan jadwal *shift*, serta pengelolaan stres kerja sehingga kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah beban kerja fisik berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
2. Apakah beban kerja mental berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
3. Apakah shift work berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
4. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
5. Apakah beban kerja fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
6. Apakah beban kerja mental berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
7. Apakah shift work berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
8. Apakah stres kerja memediasi pengaruh beban kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
9. Apakah stres kerja memediasi pengaruh beban kerja mental terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?
10. Apakah stres kerja memediasi pengaruh shift work terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja fisik terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja mental terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh shift work terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- e. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- f. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja mental terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- g. Mengetahui dan menganalisis pengaruh shift work terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- h. Mengetahui dan menganalisis peran stres kerja dalam memediasi pengaruh beban kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- i. Mengetahui dan menganalisis peran stres kerja dalam memediasi pengaruh beban kerja mental terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.
- j. Mengetahui dan menganalisis peran stres kerja dalam memediasi pengaruh shift work terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan beban, lingkungan kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji peran stres kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan faktor-faktor kerja dan kinerja karyawan, khususnya pada sektor perhotelan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi manajemen Grand Bydiel, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait pengelolaan beban kerja dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif guna menekan tingkat stres kerja karyawan serta meningkatkan kinerja karyawan secara optimal.
- 2) Bagi karyawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja dan kinerja, sehingga karyawan dapat lebih sadar dalam mengelola tekanan kerja dan meningkatkan kualitas kerja.
- 3) Bagi pihak lain, seperti praktis SDM dan pelaku industri perhotelan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam merancang kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada kesejahteraan karyawan dan peningkatan kinerja organisasi.

D. Sistematika Penelitian

Skripsi ini terdiri dari beberapa bab, diantaranya adalah

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan, dalam penyusunan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi dan operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, alat ukur penelitian, serta teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (PLS)*.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data penelitian menggunakan SmartPLS, yang mencakup uji normalitas, uji outlier, uji multikolinearitas dan singularitas, uji kecukupan sampel, uji validitas dan reliabilitas awal, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V

: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat diberikan bagi pihak terkait dan peneliti selanjutnya.