

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata di dunia telah mengalami perkembangan yang cepat dan berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan hotel (Utama, 2016). Rencana pemerintah Indonesia untuk mengembangkan lebih dari 560 destinasi wisata baru di 19 provinsi, disambut antusias pelaku bisnis dan industri perhotelan. Pembangunan hotel semakin intensif terjadi pada tahun 2015 hingga 2018 di Jakarta dan Bali sebagai wilayah acuan (Alexander, 2015). Menurut survey Cushman dan Wakefield Indonesia (dalam Kadek, 2013), hingga 2015 akan berdiri 4.000 kamar hotel di Jakarta.

Data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (Gandhi, 2015), pada akhir tahun 2014, jumlah hotel di Jakarta, baik berbintang maupun non bintang mengalami peningkatan. Pada tahun 2012, data menunjukkan ada 1.623 hotel berbintang dengan 155.740 kamar. Jumlah tersebut mengalami peningkatan hingga tahun 2014, yaitu sebanyak 1.996 hotel dengan 195.886 kamar. Pertumbuhan ini juga diikuti dengan bertambahnya jumlah tamu per hari dalam tiga tahun terakhir.

Laju pertumbuhan hotel baru mengalami peningkatan di Kota Bekasi sebagai daerah penyangga ibukota yang diprediksi akan terus meningkat hingga lima tahun mendatang. Hal ini dikarenakan sektor industri di Kota Bekasi mulai menjamur dari skala kecil hingga skala raksasa, baik industri lokal maupun industri mancanegara, sehingga kebutuhan akan hunian atau tempat tinggal sementara di Kota Bekasi semakin tinggi, seperti Apartemen dan Hotel. Pemanfaatan fasilitas akomodasi tersebut menurut Hilman (2015) digunakan untuk keperluan bisnis, termasuk *Meeting, Incentives, Convention, and Exhibition* (MICE).

Meningkatnya pertumbuhan hotel di Kota Bekasi menimbulkan persaingan yang kompetitif di sektor perhotelan. Persaingan yang terjadi memaksa pihak manajemen hotel untuk selalu mencari inovasi baru yang bertujuan meningkatkan jumlah pengunjung. Pengunjung hotel menurut Sudiarditha (2011) merupakan salah satu parameter kinerja karyawan. Rendahnya kinerja kemungkinan disebabkan komitmen karyawan rendah. Hal tersebut mengingatkan bahwa bisnis

bidang perhotelan memerlukan karyawan yang profesional sebagai insan pariwisata yang mampu secara terus-menerus dapat menyesuaikan diri agar tetap eksis menghadapi situasi yang suatu saat bisa terjadi.

Lapierre (dalam Sudiarditha, 2011) menjelaskan bahwa persaingan juga tidak hanya terjadi dalam hal peningkatan jumlah pengunjung hotel. Persaingan yang semakin kompleks disadari bahwa seluruh sumber daya manusia dapat diakses oleh siapapun yang berakibat terjadi pembajakan sumber daya manusia yang potensial oleh pesaing dan ini terikat dari komitmen mereka terhadap perusahaan di mana mereka bekerja. Mereka mau bertahan bila memiliki komitmen yang tinggi dan berserah diri pada perusahaan yang diyakini akan memberikan terbaik baginya.

Sudiarditha (2011) menambahkan komitmen dipandang sangat penting karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan cenderung memiliki sikap profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah disepakati. Tetapi dalam realitanya masih banyak organisasi bisnis yang kurang memperhatikan upaya peningkatan partisipasi karyawan, mengembangkan pola pikir yang fleksibilitas, memberikan kompensasi berdasarkan prestasi, dan kurang memperhatikan jaminan masa depan karyawan. padahal keempat upaya ini merupakan basis untuk meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi di tempat kerja.

Ditinjau dari segi organisasi, Sopiah (2008) juga menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi akan memberikan sumbangan terhadap organisasi dalam hal stabilitas tenaga kerja. Sebaliknya, karyawan yang berkomitmen rendah akan berdampak pada *turn over* (perputaran keluar masuk karyawan), tingginya absensi, meningkatnya kelambanan kerja, rendahnya kualitas kerja, dan kurangnya loyalitas pada perusahaan. Dampak mengenai komitmen organisasi yang telah disebutkan memiliki kesamaan dengan kondisi yang terjadi pada karyawan Hotel X.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Departemen HRD Hotel X ditemukan adanya tingkat *turnover* karyawan yang cukup signifikan. Jumlah karyawan pada Bulan November 2014 tercatat sebanyak 199 karyawan dan terus menurun hingga Bulan September 2015 sebanyak 183 karyawan. Data terakhir yang diperoleh pada Bulan Juni 2016 tercatat 170 karyawan yang masih bekerja di hotel tersebut.

Hal ini terjadi karena banyaknya beban kerja karyawan, waktu bekerja yang berlebihan, dan ketidakjelasan tanggung jawab yang dialami karyawan.

Data departemen HRD hotel X juga menunjukkan bahwa dari seluruh karyawan, setiap bulannya sebanyak 11% karyawan memiliki catatan keterlambatan maupun ketidakhadiran yang tidak jelas alasannya. Adanya kebiasaan karyawan yang terlambat datang ke kantor atau tidak hadir bekerja berdampak pada operasional hotel sehingga menurunnya kualitas pelayanan hotel yang ditunjukkan dari hasil kuesioner pengunjung. Beberapa karyawan juga menunjukkan sikap yang tidak kooperatif seperti melakukan tidur pada saat jam kerja. Kondisi yang menggambarkan dampak dari komitmen organisasi pada karyawan hotel X tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi menurut Sopiah (2008) adalah karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan berhubungan dengan tuntutan, tantangan, kesulitan dan hambatan pekerjaan yang dialami seseorang dalam pekerjaannya.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti pada bulan Agustus sampai dengan bulan November 2015 di seluruh divisi hotel X menggambarkan adanya kondisi kerja yang melebihi kondisi biasa pada karyawan hotel X. Peneliti melihat beberapa karyawan dalam sebagian divisi menyelesaikan pekerjaan melebihi waktu jam kerja normal yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini dibenarkan oleh karyawan tersebut pada saat peneliti melakukan wawancara lebih lanjut pada bulan November 2015 dan bulan April 2016. Hasil wawancara menunjukkan adanya keluhan yang dirasakan karyawan karena pekerjaannya, seperti banyaknya beban kerja yang diterima karyawan, waktu kerja yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan, dan ketidakjelasan tanggung jawab yang dijalankan oleh karyawan.

Karyawan hotel X menerima pekerjaan yang bukan termasuk dalam *job description* masing-masing divisi, seperti karyawan pada divisi HRD sebagai *sebagai training coordinator* harus turut serta mengisi bagian *photo booth* karena kurangnya karyawan. Permasalahan lainnya juga dirasakan oleh karyawan pada departemen *food and beverages* yang dituntut untuk memiliki tubuh yang proporsional. Hal ini dikarenakan divisi dalam departemen *food and beverages* adalah divisi yang melakukan kontak langsung dengan pengunjung hotel. Mereka

diharuskan untuk dapat memenuhi kriteria yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan pihak hotel jika ingin tetap bekerja di hotel X. Sopiah (2008) menjelaskan bahwa persaingan dan tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi menimbulkan tekanan bagi karyawan.

Menurut Istijanto (2005) adanya tuntutan pekerjaan dari perusahaan menyebabkan stres kerja bagi karyawan yang tidak mampu memenuhi tuntutan tersebut. Stres tanpa penanganan serius menyebabkan karyawan tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi, sehingga mengakibatkan karyawan tidak bekerja optimal serta prestasi kerja pun terpengaruh. Jika karyawan tidak mampu menahan stres pekerjaan, cenderung tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Pada tahap yang demikian parah, stres dapat membuat karyawan jatuh sakit sehingga tidak mampu masuk kerja, atau bahkan karyawan secara aktif mengundurkan diri.

Gejala stres juga ditunjukkan pada karyawan hotel X. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, beberapa karyawan mengakui bahwa mereka terkadang menggunakan waktu istirahat mereka untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga mereka lupa untuk makan pada saat jam makan siang. Kondisi ini menimbulkan sakit pada lambung akibat telat makan. Selain itu, karyawan yang merasakan adanya tuntutan dalam pekerjaan merasakan perubahan dalam tekanan darah. Sebagian karyawan mengalami tekanan darah tinggi bahkan hingga *stroke*.

Menurut Wibowo (2015) stres kerja yang dialami karyawan akan menyebabkan penurunan komitmen organisasi karyawan yang bersangkutan. Hal ini juga bermakna bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap keselarasan antara tujuan dan nilai individu dengan organisasi.

Hal ini sejalan dengan pendapat Meyer dan Allen (1997) yang mengatakan bahwa stres yang terkait dengan pekerjaan memberi pengaruh terhadap komitmen organisasi. Karyawan dengan tingkat stres yang rendah memiliki komitmen organisasi yang tinggi, meskipun mereka bekerja lebih lama dan lebih keras dari karyawan yang tidak berkomitmen. Hasil penelitian Iresa, Utami, dan Prasetya (2015) juga menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap komitmen organisasi, artinya semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah komitmen organisasional.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena penting bagi pihak hotel X untuk mengetahui tingkat komitmen organisasi pada karyawan terkait dengan permasalahan stres kerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, masalah yang akan diteliti adalah “Hubungan Antara Stres Kerja dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan Hotel X di Bekasi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara stres kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan hotel X di Bekasi?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan komitmen organisasi karyawan hotel X di Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian mengenai stres kerja dan komitmen organisasi di bidang yang sama.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu memberikan masukan bagi perusahaan dalam menemukan jalan untuk mengatasi permasalahan dengan tujuan mengurangi stres kerja yang dialami karyawan dan meningkatkan komitmen karyawan pada perusahaan.

1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Paramahita (2014) yang berjudul “Hubungan antara Stres Kerja dengan Komitmen Organisasi Karyawan” dengan subjek yaitu karyawan Harian Jogja menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan

negatif yang signifikan antara stres kerja dengan komitmen organisasi karyawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Iresa, Utami, dan Prasetya (2015) yang berjudul “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan” dengan subjek karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang menunjukkan beberapa hasil bahwa stres konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional; stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional; konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, telah ditemukan penelitian yang mengkorelasikan antara stres kerja dengan komitmen organisasi. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki perbedaan dengan peneliti terdahulu ditinjau dari subjek, lokasi dan skala yang digunakan dalam penelitian, maka dapat dikatakan penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya.

