

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diera globalisasi pada zaman sekarang MSDM menjadi perhatian yang besar bagi sebuah organisasi, dikarenakan SDM menjadi aset yang sangat penting bagi suatu organisasi. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung memberikan kinerja terbaik, sehingga berdampak pada produktivitas perusahaan. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang berpengalaman di bidang mereka sehingga tujuan organisasi bisa tercapai. Menurut Susan, (2019) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berperan langsung dalam menentukan keberhasilan organisasi. Rohman & Ichsan, (2021) menyatakan bahwa untuk mencapai target pekerjaan yang diharapkan, meningkatkan sumber daya manusia perlu dilakukan oleh perusahaan. Kinerja yang optimal mencerminkan efektivitas dan efisiensi karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Busro, (2020) kinerja merupakan pekerjaan yang sukses ditunjukkan oleh para pegawai dengan usaha mereka untuk memenuhi tugas dan kewajiban. Menurut Sinambela & Lestari, (2021) produktivitas perusahaan sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawan, yang merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Rohman & Ichsan, (2021) mengemukakan bahwa kinerja merupakan tindakan nyata yang diperlihatkan oleh setiap individu sebagai hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan perannya. Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan adalah hal penting yang harus diutamakan untuk keberhasilan layanan yang diberikan kepada tamu. Sebagai industri yang berfokus pada pelayanan, Hotel dituntut untuk memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi tamu. Karyawan Hotel, mulai dari resepsionis, *housekeeper*, hingga staf restoran, memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat bergantung pada kinerja mereka, baik dari segi keterampilan, sikap, maupun produktivitas.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah *work family conflict* pernyataan ini sejalan dengan buku yang berjudul *human resource management* oleh Dassler (2019) yang membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia termasuk pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. ini merupakan salah satu kondisi dimana tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan sehingga dapat mempengaruhi peran individu dalam kedua hal tersebut. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liftyawan et al., (2020) yang menyatakan bahwa *work family conflict* adalah tuntutan peran antara pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan. Konflik ini dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun emosional, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas dan kualitas kerja.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, diperlukan kinerja karyawan yang positif dan mampu membangun perusahaan menjadi lebih baik, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan. Kinerja yang baik juga memberikan

dampak positif terhadap perkembangan perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perencanaan, pengelolaan dan penilaian kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Kinerja karyawan memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Tanpa adanya karyawan, sangat sulit untuk menjalankan berbagai aktivitas yang diperlukan dalam operasional perusahaan.

Seseorang bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan pribadi dan kebutuhan keluarga. Dibalik tujuan tersebut, seringkali muncul tekanan yang berasal dari pekerjaan atau keluarga. Tekanan ini dapat berupa tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti beban kerja berlebihan, jam kerja yang panjang, atau tenggang waktu yang ketat, sehingga tuntutan dari keluarga, seperti peran dalam mengasuh anak, mengurus rumah tangga, atau memenuhi kebutuhan emosional anggota keluarga. Salah satu contoh dari konflik antara pekerjaan dan keluarga adalah ketika perusahaan mengharuskan karyawan untuk bekerja lembur pada hari-hari nasional. Hal ini mengakibatkan karyawan tidak dapat berkumpul dan menikmati waktu libur bersama keluarga mereka (mian et al., 2012:698) dalam jurnal (Trisnawati et al., 2021).

selain *Work Family Conflict* stres kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, ini diperkuat oleh penelitian yang Rayhana (2022) penurunan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tekanan pekerjaan dan konflik internal di lingkungan kerja yang harus dipahami oleh karyawan. Stres kerja dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang mempengaruhi emosi, pola pikir, dan kondisi fisik individu. Dalam konteks ini, Stres tidak hanya berdampak pada perasaan seseorang, tetapi juga dapat mengubah cara berpikir dan mempengaruhi kesehatan fisiknya (Makkira et al., 2022). Karyawan yang mengalami stres cenderung akan merasakan gugup dan kesulitan dalam

berkonsentrasi, kehilangan motivasi dan kurang efektif dalam menyelesaikan tugas, sehingga karyawan yang mengalami stres akan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Stres dalam pekerjaan dapat terjadi ketika karyawan merasa terbebani atau tertekan dalam menjalani tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti lingkungan kerja yang kurang mendukung, beban kerja yang berlebihan, atau ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Seperti yang dijelaskan oleh Yustikasari (2023) Stres kerja merujuk pada situasi dimana individu mengalami tekanan dan ketegangan saat menjalankan tugasnya. Hal ini biasanya disebabkan oleh beban kerja yang berat dan lingkungan kerja yang tidak nyaman. Akibatnya, individu dapat menunjukkan reaksi negatif dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Hal ini juga dapat terjadi pada karyawan yang bekerja di Hotel, biasanya Stres kerja yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja pada karyawan, tingkat stres yang tinggi misalnya disebabkan oleh tamu yang banyak, jam kerja yang panjang, dan tekanan dari manajer dapat menurunkan kinerja. Karyawan biasa menjadi kurang sabar, membuat lebih banyak kesalahan, kehilangan semangat, dan kualitas layanan menurun.

Daima Hotel Padang adalah sebuah Hotel bintang tiga yang berada di Padang. Daima hotel terletak di Jl. Patimura No 8 Padang Barat. Hotel ini didirikan pada tahun 2009. Daima Hotel Padang memiliki 93 kamar yang terletak di 5 lantai. Daima Hotel Padang dulunya dikenal dengan nama Daima Hotel Prasanthi. Hotel ini menawarkan hunian yang nyaman dan dekat dengan pusat perbelanjaan serta obyek wisata di sekitarnya.

Dalam penelitian yang dilakukan Trisnawati (2021) sikap buruk terhadap pekerjaan dapat diakibatkan oleh konflik antara pekerjaan dan keluarga. Industri yang memiliki jam kerja

yang tidak teratur, seperti perhotelan, lebih rentan terhadap *work family conflict*. Minsalnya pada karyawan Hotel, shift kerja pada perhotelan yang fleksibel atau bergilir seringkali bertentangan dengan waktu yang harus mereka habiskan bersama keluarga. Ketika karyawan berkonsentrasi dan fokus pada pekerjaan, perhatian mereka dapat terganggu oleh masalah keluarga, yang berpotensi menyebabkan konflik pekerjaan dan keluarga (*work family conflict*). Akibatnya kinerja karyawan cenderung menurun, baik dalam aspek kuantitas (seperti ketercapaian target kerja) maupun kualitas (seperti pelayanan terhadap tamu). misalnya karyawan yang merasa stres karena tanggung jawab keluarga yang tidak terpenuhi mungkin menunjukkan kurangnya inisiatif, komunikasi yang buruk dengan rekan kerja, atau pelayanan yang tidak optimal terhadap tamu.

Kinerja karyawan yang optimal sangat penting bagi keberhasilan Hotel, terutama karena kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan loyalitas tamu. Oleh karena itu, Stres kerja harus dikelola dengan baik untuk memastikan karyawan dapat bekerja secara maksimal. Triatna (2015, p. 139) dalam jurnal Rayhana (2022) berpendapat bahwa, stres merupakan kondisi dimana seseorang mengalami gangguan fisik dan/atau psikologis akibat tekanan dari dalam maupun luar dirinya, yang menimbulkan ketegangan serta memicu munculnya perilaku tidak biasa, baik secara fisik sosial, maupun mental. Kinerja karyawan Hotel sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien. Namun, ketika karyawan mengalami stres kerja, kemampuan mereka untuk memenuhi standar ini menurun. Stres kerja dapat menyebabkan kurangnya konsentrasi, peningkatan kesalahan dalam pekerjaan, dan penurunan motivasi, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kualitas layanan.

Kinerja individu memiliki dampak langsung pada produktivitas hotel secara keseluruhan. Ketika stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan, Hotel dapat mengalami penurunan efisiensi operasional, peningkatan keluhan tamu, dan bahkan kehilangan pelanggan. Oleh karena itu, mengelola stres kerja bukan hanya penting bagi kesejahteraan karyawan, tetapi juga untuk keberhasilan bisnis hotel.

Penulis telah melakukan survei awal di Daima Hotel guna mengeksplorasi seberapa besar dampak dari konflik antara pekerjaan dan keluarga serta stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini melibatkan 30 responden dari total karyawan sebanyak 68 orang. Berikut adalah hasil kuesioner awal yang diperoleh.

tabel 1. 1
work family conflict

no	Pertanyaan	ya	tidak
1	Apakah pekerjaan membuat Anda jarang memiliki waktu santai bersama keluarga?	57%	43%
2	Apakah pekerjaan Anda membuat Anda lelah hingga mempengaruhi kualitas interaksi dengan keluarga?	63%	37%
3	Apakah masalah di tempat kerja sering bikin Anda jadi gampang marah atau kesal di rumah?	37%	63%
4	Apakah Anda merasa bahwa stres yang berasal dari masalah keluarga mempengaruhi kinerja Anda di tempat kerja?	40%	60%

Hasil Survei Awal 2024

Berdasarkan kuesioner yang penulis sebarakan terdapat 57% karyawan yang merasa bahwa pekerjaan membuat mereka jarang memiliki waktu santai bersama keluarga. Kondisi ini diperburuk oleh fakta bahwa karyawan sering merasa kelelahan setelah bekerja, sebagaimana diakui oleh 63% karyawan yang setuju bahwa rasa lelah tersebut menghambat mereka untuk memiliki waktu berkualitas bersama keluarga. Meski demikian, 63% karyawan

juga mengungkapkan bahwa mereka tidak mudah marah atau kesal setelah pulang bekerja. Kemungkinan besar hal ini disebabkan oleh pilihan karyawan untuk lebih banyak beristirahat setelah bekerja, yang meskipun mengurangi waktu bersama keluarga, dapat secara langsung mengurangi potensi stres yang muncul di tempat kerja akibat masalah keluarga. Sebanyak 60% karyawan juga setuju bahwa stres yang dialami di rumah tidak mempengaruhi kualitas kinerja mereka di tempat kerja.

Work Family Conflict ini diperkuat dengan adanya data keterlambatan yang didapatkan dari Daima Hotel sendiri di mana terdapat keterlambatan yang signifikan pada bulan April 2024. Hal ini menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* di daima hotel cukup tinggi ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan darmawati, (2019) konflik peran ganda dapat menyebabkan keterlambatan, absensi, dan penurunan kinerja karyawan. Keterlambatan di Daima Hotel dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1. 2

Data Keterlambatan Karyawan Daima Hotel Dari Bulan April-Oktober 2024

Bulan	Jumlah karyawan terlambat	Jumlah karyawan	Persentase
April	19	70	27%
Mei	11	69	16%
Juni	14	69	20%
Juli	11	69	16%
Agus	8	69	12%
September	14	69	20%
Oktober	13	68	19%

Sumber: Daima Hotel Padang

Tingkat keterlambatan tertinggi terjadi pada bulan April, dengan jumlah karyawan yang terlambat mencapai 19 orang atau sebesar 27%, namun pada bulan-bulan berikutnya terjadi fluktuasi naik turun hingga bulan Agustus mengalami penurunan yang signifikan mencapai 8

orang karyawan yang terlambat atau 12%. Namun, angka keterlambatan kembali meningkat pada bulan September mencapai 14 orang atau 20%, dan sedikit menurun pada bulan Oktober menjadi 13 karyawan atau 19%.

Berdasarkan data tersebut jika dikaitkan dengan *Work Family Conflict* keterlambatan karyawan ini bisa saja disebabkan oleh tuntutan keluarga, seperti mengurus anak atau merawat anggota keluarga yang sakit, yang menyebabkan mereka terlambat datang tepat waktu. Hal ini dapat memicu terjadinya konflik kerja-keluarga (*work-family conflict*). Keterlambatan ini juga menjadi sumber stres tambahan yang dialami oleh karyawan, yang semakin memperburuk kondisi emosional dan kinerja mereka di tempat kerja. Tekanan untuk segera menyelesaikan pekerjaan setelah terlambat dapat menimbulkan rasa bersalah terhadap tim, terutama jika keterlambatan tersebut mempengaruhi beban kerja rekan kerja lainnya. Hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan diri dan motivasi karyawan, yang akhirnya berdampak pada kinerja dan kesehatan mental mereka secara keseluruhan.

Tabel 1. 3
Stres kerja

no	pernyataan	ya	tidak
1	Apakah Anda merasa bahwa permintaan tamu sering kali tidak realistis dan membuat pekerjaan Anda lebih sulit?	53%	47%
2	Apakah hubungan sosial dengan rekan kerja Anda membuat Anda merasa lebih betah bekerja?	80%	20%
3	Apakah Anda merasa bebas dari tekanan emosional yang tidak perlu saat bekerja?	63%	37%

Menurut 53% responden kinerja karyawan sendiri dapat dipengaruhi oleh stres di tempat kerja seperti permintaan tamu yang tidak sesuai. Tamu meminta layanan atau fasilitas

mewah tetapi dengan anggaran minimal yang tidak sebanding, bisa juga terjadi permintaan yang bertentangan dengan kebijakan hotel seperti mengharapkan *check-in* jauh sebelum waktu standar atau *check-out* sangat terlambat tanpa biaya tambahan. Mayoritas responden, yaitu 80%, mengakui bahwa hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja membantu mereka merasa lebih betah di tempat kerja. Dukungan dari rekan kerja ini menjadi salah satu faktor penting dalam mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kesejahteraan karyawan di lingkungan hotel. Sebanyak 63% responden merasa bebas dari tekanan emosional, yang kemungkinan besar disebabkan oleh hubungan sosial yang harmonis di antara rekan kerja, sehingga karyawan merasa tidak mengalami tekanan emosional yang berlebihan.

Dalam industri perhotelan, dimana interaksi langsung dengan tamu sangat penting, dampak dari stres berlebihan dapat terlihat pada menurunnya kualitas layanan yang diberikan. Menurut Dwi Novita Sari (2022) menyatakan bahwa kondisi ketegangan yang disebabkan oleh stres dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan keadaan seseorang. Karyawan yang mengalami tekanan berlebih mungkin menjadi kurang ramah, sulit berkonsentrasi, ceroboh, atau lambat dalam memenuhi kebutuhan tamu. Tekanan yang berlebihan juga membuat karyawan lebih rentan melakukan kesalahan. Dalam lingkungan hotel, kesalahan tersebut dapat mencakup hal-hal seperti salah mencatat pesanan tamu, memberikan informasi yang tidak akurat, atau gagal menangani keluhan tamu dengan baik.

Tabel 1. 4

Kinerja

no	pernyataan	ya	tidak
1	Apakah tugas dan tanggung jawab anda jelas dan sesuai dengan kemampuan anda?	67%	33%
2	Apakah anda selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada	67%	33%

	tamu?		
3	Apakah anda selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline yang diberikan?	57%	43%
4	Apakah anda jarang melakukan kesalahan dalam pekerjaan anda?	53%	47%

Tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan jelas dan sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan hal ini mengakibatkan karyawan bekerja lebih efektif karena mereka tau apa yang harus dilakukan tanpa kebingungan mengenai tugas mereka masing-masing hal ini dapat dilihat dari tabel di atas dimana terdapat 67% karyawan yang setuju dengan pernyataan ini. Dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan jelas sehingga karyawan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hal ini dapat membuat tamu puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 67% karyawan setuju bahwa mereka berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Karyawan di Daima Hotel selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan *deadline* yang diberikan sebanyak 57% karyawan setuju dengan pernyataan ini dengan begitu karyawan dapat bekerja lebih terstruktur dan menghindari pekerjaan yang menumpuk selain itu kepuasan tamu juga berpengaruh jika karyawan menyelesaikan tugas mereka tepat waktu. Sedangkan 53% karyawan menyatakan jarang melakukan kesalahan dalam pekerjaan mereka. karyawan yang berada di daima hotel mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel tersebut. Hal ini dapat dibuktikan melalui tabel kinerja di atas, yang menunjukkan bahwa seluruh karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik serta sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Dari beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Trisnawati (2021) judul penelitian ini adalah “Pengaruh *Work Family Conflict* Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja

Karyawan di PT. BPR parta kencana tohpati, Denpasar. “hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Dengan kata lain, jika tingkat konflik antara pekerjaan dan keluarga meningkat, maka kinerja karyawan di PT. BPR partha kencana tohpati, denpasar. Ini berarti bahwa peningkatan stres kerja dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Secara keseluruhan, baik konflik antara pekerjaan dan keluarga maupun stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. BPR partha kencana tohpati, denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa adanya konflik antara pekerjaan dan keluarga serta stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh **“Work-Family Conflict Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Daima Hotel Padang”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi manajemen hotel dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan kerja-kehidupan dan mengurangi tingkat stres karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya dapat mendukung keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan di Daima Hotel?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di daima hotel?

3. Bagaimana pengaruh *work family conflict* dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Daima Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan di daima hotel padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di daima hotel padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan daima hotel padang.

1.4 Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah terkait pengaruh *work-family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan wawasan kepada manajemen Daima Hotel mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, seperti *Work-*

Family Conflict dan Stres Kerja, sehingga manajemen dapat menyusun kebijakan strategis untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik *Work Family Conflict*, Stres Kerja, dan kinerja Karyawan, serta bagaimana faktor-faktor ini saling mempengaruhi dalam lingkungan kerja perhotelan.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas untuk menghindari meluas nya masalah yang terjadi, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh *work family conflict* dan Stres Kerja terhadap kinerja Karyawan di Daima Hotel Padang. Hal tersebut dilakukan agar hasil penelitian lebih terfokus tentang permasalahan yang dibahas serta menghindari penafsiran yang berbeda.