

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Bali telah dikenal secara luas di mancanegara sebagai destinasi wisata unggulan. Hal ini ditandai dengan banyaknya penghargaan internasional yang didapat oleh Pulau Bali, terutama di bidang pariwisata, seperti pada tahun 2009 mendapat *Word's Best Island* dan posisi ke dua *Best of Travel 2010* (Surya, 2019). Dengan demikian sektor pariwisata menjadi andalan utama dalam pertumbuhan ekonomi di Bali (N. D. Putra, 2020; Rustini et al., 2022; Suwendra et al., 2020). Perkembangan pariwisata di Bali pada dasarnya memberikan dampak ke masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Bali memiliki potensi pariwisata dengan kekayaan budaya, keindahan alam, keyakinan beragama dan keramahan penduduknya (Sudiarta et al., 2021; Suwendra et al., 2020). Kepariwisataan mencakup seluruh aktivitas yang berhubungan dengan pariwisata, bersifat multidimensi dan multidisiplin, serta muncul dari kebutuhan individu dan negara, mencakup interaksi antara wisatawan dengan masyarakat setempat, wisatawan lain, pemerintah daerah, dan pengusaha (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan). Pariwisata Bali pernah mengalami masa sulit saat terjadi bom Bali pada 12 Oktober 2002 dan pandemi pada tahun 2020, yang menyebabkan penurunan jumlah wisatawan mancanegara ke Bali menurut data BPS Provinsi Bali. Namun, kondisi pariwisata Bali telah

berangsur membaik dari tahun ke tahun. Menurut BPS Provinsi Bali (2024), terdapat 420.037 kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari 2024. Banyaknya wisatawan lokal dan asing yang datang ke Bali harus diimbangi dengan penyediaan fasilitas penunjang seperti hotel, restoran, dan transportasi yang memadai, Wisatawan dapat di definisikan sebagai seseorang yang tidak bekerja atau dapat di katakana sedang berlibur dan dengan sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapat pengalaman baru (Smith dalam Kusumaningrum, 2009). Wisatawan yang berkunjung pastinya memerlukan fasilitas penginapan sementara di destinasi wisata, seperti hotel.

Menurut Sihite (2000), hotel adalah tempat akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya untuk tamu yang tinggal sementara dan dioperasikan secara komersial. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (2023), terdapat 29.005 hotel di Indonesia pada tahun 2023, dengan 4.129 hotel berbintang dan 24.876 hotel non-bintang. Bali menjadi provinsi dengan jumlah hotel berbintang terbanyak di Indonesia pada tahun 2023, yaitu 94 hotel atau 37,3% dari total hotel mewah nasional tahun sebelumnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021-2023), pada tahun 2023, Bali memiliki 541 hotel, yang terdiri dari hotel bintang 1 hingga bintang 5, dan didominasi oleh hotel berbintang 4 ke bawah. Sebaran hotel di Bali menunjukkan bahwa hotel berbintang 1 sampai 5 paling banyak terdapat di Kabupaten Badung, dengan jumlah 413 hotel dari total 541 hotel berbintang di Bali.

Keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. SDM memainkan peranan penting dalam

bisnis, khususnya dalam industri perhotelan, di mana karyawan dianggap sebagai aset utama yang harus dikelola dengan baik dan merasa puas dengan pekerjaannya. Kinerja karyawan sangat memengaruhi kelancaran operasional hotel dan kepuasan kerja mereka sangat berdampak pada reputasi hotel. Menurut Hasibuan (dalam Manullang 2002), karyawan dianggap sebagai individu yang menjual jasa pikiran atau tenaga dan menerima kompensasi sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Pandangan ini sesuai dengan definisi karyawan dalam (KBBI) yang menggambarkan karyawan sebagai individu yang bekerja di sebuah institusi dengan imbalan upah atau gaji. Karyawan akan memberikan hasil kerja yang memuaskan apabila kepuasan kerja mereka terpenuhi

Status karyawan terbagi menjadi dua, karyawan tetap dan karyawan kontrak. Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003, karyawan tetap adalah mereka yang terikat dengan perjanjian kerja untuk waktu yang tidak ditentukan. Calon karyawan tetap bisa menjalani masa percobaan maksimal selama 3 bulan. Sedangkan, karyawan kontrak adalah mereka yang bekerja berdasarkan perjanjian kerja untuk waktu tertentu. Dengan kata lain, karyawan kontrak adalah pekerja yang memiliki perjanjian dengan perusahaan untuk bekerja selama periode tertentu sesuai kesepakatan. Dari hasil penjabaran diatas karyawan kontrak adalah karyawan atau pekerja di salah satu perusahaan yang memiliki perjanjian antara pihak pekerja dan pihak perusahaan untuk bekerja beberapa waktu tertentu sesuai perjanjian. Dari hasil wawancara salah satu narasumber pada tanggal 20 mei 2023 yang tidak dapat disebutkan namanya, karyawan kontrak bagian *housekeeper*, menyatakan bahwa sering merasakan

tekanan dikarenakan status karyawan kontrak tidak pasti akan diperpanjang kontraknya di situasi saat ini yang banyaknya saingan dan terbayang-bayang akan kejadian pada saat pandemi, diberhentikan secara tiba-tiba tanpa pesangon, dan tidak adanya kejelasan kapan akan diangkat sebagai karyawan tetap. dari pernyataan tersebut karyawan kontrak hotel sangat beresiko untuk mengalami stres kerja yang diakibatkan tekanan lingkungan dan tekanan dari diri sendiri. Menurut Arif, Malaka, Novrikasari (2021) menjabarkan bahwa karyawan kontrak lebih beresiko mengalami stres kerja dibanding karyawan tetap, Hal ini dikarenakan status karyawan yang tidak jelas serta pemutusan hubungan kerja yang dapat terjadi kapan saja. Menurut pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan tetap dan kontrak memiliki perbedaan secara status dan tingkat resiko keberlangsungan kerja, karyawan tetap cenderung memiliki keamanan dan kepastian pekerjaan yang lebih baik.

Dalam dunia kerja, stres dapat menyebabkan perubahan pada individu baik dari segi psikologis, fisiologis, maupun perilaku. Ketika seorang karyawan mengalami stres kerja, mereka akan kesulitan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Cullen (dalam Jin et al., 2017), stres kerja dapat digambarkan sebagai ketegangan yang muncul akibat tekanan, ketidakjelasan pekerjaan, frustrasi, dan rasa takut terhadap pekerjaan. Robbins (2006) menyatakan bahwa stres kerja pada karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan, yang ditandai dengan perubahan perilaku yang memaksa mereka untuk beradaptasi dari kondisi normal. Menurut Robbins (dalam Oemar, 2017), stres kerja adalah keadaan di mana seseorang mengalami ketegangan akibat

kondisi yang mempengaruhi dirinya. Menurut Robbins dan Judge (2015), gejala stres kerja dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: Gejala fisiologis, gejala ini meliputi perubahan metabolisme tubuh, meningkatkan kecepatan jantung dan nafas, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, serangan jantung, dan gangguan pencernaan. Gejala psikologis, Gejala ini meliputi hubungan kerja yang tidak puas, tegang, gelisah, cemas, kecewa, mudah marah, kebosanan, dan menunda pekerjaan. Gejala Perilaku, Gejala ini meliputi perubahan produktivitas, seperti kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaan, dan perilaku yang tidak kooperatif.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Perinelli dan Beker (2011), sebanyak 1500 responden pekerja di Indonesia diminta pendapatnya mengenai stres kerja. Hasilnya, 80,39% responden merasa pekerjaan mereka saat ini menimbulkan stres. Sebanyak 78,84% responden mengaku mengalami kelelahan fisik akibat pekerjaan mereka, sementara 73,12% responden menyatakan pekerjaan mereka menyebabkan kelelahan mental. Pernyataan ini diperkuat oleh hasil wawancara pada 2 Juni 2023 dengan sembilan karyawan kontrak hotel yang pernah mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) akibat penurunan pariwisata di Bali. Meskipun mereka telah mendapatkan pekerjaan baru di hotel yang berbeda, delapan dari sembilan subjek mengaku sering khawatir akan mengalami PHK kembali karena ketidakpastian situasi perusahaan saat ini. Lima dari sembilan subjek juga menyatakan mengalami tingkat stres yang cukup mengganggu pekerjaan, terutama karena tanggungan keluarga yang perlu dihidupi. Gejala stres yang mereka alami antara lain lebih cepat emosi di tempat kerja dan di rumah, kurang fokus, cemas saat dipanggil atasan, dan sesekali terjadi konflik dengan sesama karyawan akibat

ketersinggungan saat bekerja. Selain itu, karyawan sering menyempatkan waktu di tengah pekerjaan untuk merokok dan mengobrol dengan sesama karyawan ketika merasa stres. Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas sejalan dengan aspek pembentuk stres kerja Robbins dan Judge (2015) yaitu gejala psikologis, dan gejala perilaku yang dominan terlihat, dengan ditandai rasa gelisah, cemas, mudah marah, dan perubahan perilaku. Karyawan hotel merupakan karyawan yang harus dijaga dalam fisik maupun mental melalui mekanisme dan regulasi perusahaan, karena menurut menurut Kim (2008), tekanan yang dialami oleh pekerja di sektor perhotelan dapat menyebabkan kelelahan yang berdampak buruk pada kualitas layanan yang mereka berikan. Maslow menyatakan bahwa kebutuhan akan rasa aman mencakup perlindungan dari ancaman fisik dan emosional, stabilitas kerja, serta lingkungan yang dapat diprediksi. Jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, individu cenderung mengalami stres yang dapat memengaruhi kinerja mereka secara negatif (Maslow, 1943).

Robbins dan Judge (2015) mengidentifikasi tiga faktor yang menyebabkan stres kerja: Faktor Lingkungan, ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dan struktur organisasi serta tingkat stres karyawan. Ketidakpastian ini mencakup aspek politik, teknologi dan ekonomi. Faktor Organisasi, terdapat banyak faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres, seperti tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, bos yang menuntut dan kurang peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Faktor-faktor ini dikategorikan ke dalam tuntutan tugas, tuntutan peran, hubungan antarpribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan

tahap kehidupan organisasi. Faktor individual, kategori faktor individual mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, seperti persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian bawaan. Ketidakpastian organisasi dan lingkungan akan karir kedepannya bagi karyawan kontrak, serta dilatar belakangi masalah individu akan ketakutan sebelumnya terkena PHK akan memperparah pemicu stres kerja. Penelitian oleh Greenhalgh dan Rosenblatt (dalam Bashori, 2017) menunjukkan adanya korelasi antara ketidakpastian pekerjaan dan stres, menekankan bahwa ketidakpastian pekerjaan adalah salah satu penyebab utama stres. Hal ini juga menegaskan bahwa ketidakpastian pekerjaan merupakan salah satu faktor pemicu stres yang signifikan bagi individu. Menurut Robbins (dalam Sulistiyani, 2017), salah satu penyebabnya adalah tekanan yang menciptakan perasaan ketidakpastian dalam pekerjaan, terutama terkait dengan indikator lingkungan yang kurang nyaman dan beban kerja.

Rowntree (2005) mendefinisikan *job insecurity* sebagai situasi di mana seseorang merasa takut kehilangan pekerjaan, mengalami demosi atau penurunan jabatan, serta menghadapi berbagai ancaman terhadap kondisi kerja yang dapat menurunkan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja. *Job insecurity*, menurut oleh Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) sebagai perasaan tidak berdaya atau hilangnya kemampuan untuk mengendalikan kondisi yang diinginkan dalam situasi kerja yang terancam. Menurut Kang et al. (2012), ketidakamanan kerja adalah kegelisahan yang dirasakan atau dialami oleh karyawan ketika menghadapi kondisi kerja yang tidak memadai. Safaria (2011) menggambarkan *job insecurity* sebagai perasaan tidak aman yang muncul karena adanya ancaman terhadap keberlanjutan

pekerjaan. Ini menunjukkan bahwa ketidakamanan kerja melibatkan pengalaman internal individu yang ditandai dengan ketidakpastian mengenai kelangsungan pekerjaannya. Kondisi ini timbul karena semakin banyak pekerjaan bersifat sementara atau berbasis kontrak, yang menyebabkan peningkatan jumlah karyawan yang mengalami ketidakamanan kerja.

Menurut Greenhalgh dan Rosenblatt serta Ashford et al. (1984), *job insecurity* terdiri dari lima aspek yaitu: Aspek kerja (*the importance of work factor*), keseluruhan kerja (*the importance of job event*), kejadian, kemungkinan perubahan negatif pada aspek kerja (*likelihood of negative change in work factor*), dan kemungkinan perubahan negatif pada keseluruhan aspek kerja (*likelihood of negative change in job event*). Ancaman negatif yang lebih besar pada aspek kerja meningkatkan kemungkinan terjadinya *job insecurity*. Demikian juga, semakin besar kemungkinan negatif yang mempengaruhi kejadian kerja, semakin besar potensi kehilangan pekerjaan yang akan meningkatkan *job insecurity* pada karyawan.

Job insecurity adalah suatu kondisi yang memiliki keterkaitan dengan perasaan takut akan kehilangan pekerjaan, prospek kedepannya akan penurunan jabatan, serta berbagai ancaman lain terhadap kondisi kerja yang dapat menurunkan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja (Rowntree 2005). Dengan kata lain, ancaman kehilangan pekerjaan dan kekhawatiran terkait memiliki hubungan yang signifikan dengan stres kerja pada karyawan kontrak. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketidakamanan kerja dapat meningkatkan stres kerja, yang berdampak negatif pada kesejahteraan mental dan fisik karyawan. Sejalan dengan

penelitian Yusoff et al. (2014), ditemukan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja, dan karyawan dengan resiliensi tinggi menunjukkan sikap lebih positif dan optimis dalam menghadapi masa depan organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job insecurity* dapat berkontribusi pada stres kerja melalui dampak negatif pada kesejahteraan psikologis karyawan. Penelitian lain oleh Darvishmotevali et al. (2017) juga menemukan bahwa ketidakamanan kerja memiliki hubungan negatif dengan kepuasan kerja, kinerja peran, kepercayaan, keterlibatan pekerjaan, dan komitmen organisasi. Mereka juga menemukan dampak psikologis negatif dari *job insecurity*, seperti perasaan murung, perasaan bersalah, penurunan kreativitas dan komitmen, serta kekhawatiran dan kemarahan. Dalam konteks pandemi COVID-19, penelitian oleh Trijati dan Wibowo (2024) menemukan bahwa *job insecurity* berdampak negatif pada komitmen organisasi karyawan kontrak, di mana semakin tinggi ketidakamanan kerja yang dirasakan karyawan kontrak, semakin menurun komitmen organisasi mereka.

Dari hasil penelitian di atas hubungan *job insecurity* dengan stres kerja pada karyawan kontrak dapat disimpulkan *job insecurity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja dan dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental dan fisik karyawan. *Job insecurity* dapat meningkatkan stres kerja melalui pengaruh negatif pada kesejahteraan psikologis karyawan dan dapat berkontribusi pada penurunan kepuasan kerja, peran kinerja, kepercayaan, keterlibatan pekerjaan, dan komitmen organisasi. Stres kerja pada pegawai merupakan suatu kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan, ditandai dengan perubahan

perilaku manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari kondisi normal (Robbins 2006).

Dari paparan latar belakang di atas, maka permasalahan *job insecurity* dengan stres kerja terhadap karyawan kontrak hotel di Bali sangat penting di era pariwisata saat ini yang memiliki potensi naik turunnya pariwisata di Bali dan demi menunjang kesejahteraan karyawan kontrak hotel di Bali. Dengan latar belakang masalah di atas peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “apakah terdapat hubungan *job insecurity* dengan stres kerja pada karyawan kontrak hotel di Bali?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara *job insecurity* dengan stres kerja pada karyawan kontrak hotel di Bali.

Pada penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan bersifat praktis, yaitu:

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara *job insecurity* dengan stres kerja pada karyawan kontrak hotel di Bali.

2. Manfaat

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya, terutama penelitian *job insecurity* dengan stres kerja karyawan. Dan memperkaya kajian psikologi terkait hubungan *job insecurity* dengan stres kerja karyawan.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi karyawan karyawan kontrak hotel di Bali untuk mengetahui hubungan *job insecurity* dengan stres kerja. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan para karyawan kontrak hotel di Bali dalam peninjauan hubungan *job insecurity* dengan stres kerja karyawan.