

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi memberikan dampak bagi perusahaan dan memberikan tantangan baru yang harus dihadapi oleh pelaku bisnis. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang lebih efektif dan efisien (Pradharna, 2015).

Hotel Mercure Bengkulu merupakan hotel bintang 4 pertama yang ada di Bengkulu. Hotel ini Berdiri pada tanggal 21 Desember 2019. Hotel Mercure Bengkulu saat ini telah dilengkapi 240 kamar terdiri kelas superior room, delux room, exsecutive room dan suit room. Selain itu fasilitas megahnya adalah ruangan pertemuan indoor berkapasitas super yang mampu menampung 2.000 orang. Hotel juga menyediakan fasilitas live music, menu makan Nasional dan Internasional, fasilitas GIM, kolam renang dan Mall pusat perbelanjaan. Hotel ini adalah salah satu bagian dari Group Accor hotel. Accor hotel merupakan perusahaan multinasional Prancis terbesar, berpartisipasi dengan CAC 40 dan beroperasi di 105 negara.

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industry perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar, banyaknya hotel yang

terpaksa tutup karena pendapatan hotel sangat menurun akibat tidak ada tamu hotel yang datang untuk menyewa (Diayudha, 2020).

Sumber daya manusia memiliki elemen yang penting untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Yuniar, 2011). Karyawan adalah Sumber daya manusia yang memiliki tingkat kualitas, tingkat kualitas ini merupakan salah satu tolak ukur untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan (Pardananiningtyas & Budiani, 2017).

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Dale Carnegie di Indonesia, jumlah karyawan yang berada pada kelompok generasi milenial berjumlah 62.570.920 atau sekitar 17.96%, dan jumlah ini akan terus bertambah dari tahun ke tahun sebagaimana diprediksikan bahwa jumlah tenaga kerja generasi milenial akan mencapai puncaknya, yaitu sebesar 70% di tahun 2030. Berdasarkan data BPS di tahun 2016, dari total jumlah angkatan kerja di Indonesia yang mencapai 160 juta, hampir 40% diantaranya tergolong millennial—sebesar 62,5 juta. Milenial merupakan generasi terbanyak kedua setelah generasi X yang mencapai 69 juta. Di Indonesia, jumlah generasi milenial ini telah mencakup lebih dari 30% dari total penduduk Indonesia di tahun 2015, dan pada tahun 2016 meningkat menjadi 40% dari total penduduk Indonesia (Nursya'bani, 2016).

Menurut Satyagraha & Sukada (2019), millennial adalah kaum yang senang pindah-pindah kerja, dimana dalam 10 tahun kaum ini akan pindah kerja sebanyak 4 kali. Hal ini merupakan akibat dari lingkungan kerja yang tidak sesuai dengan yang mereka inginkan. Mereka merasa tidak mendapatkan kesejahteraan di tempat

mereka bekerja, tidak menyukai lingkungan kerja yang formal. Milenial menginginkan fasilitas yang dapat membuat mereka merasa lebih nyaman.

Indonesia memiliki 131 juta orang yang bekerja dan 39,84% di antaranya bekerja sebagai karyawan (Badan Pusat Statistik, 2020). Masih terdapat banyak isu permasalahan yang berkaitan dengan kesejahteraan ditempat kerja pada karyawan, salah satunya adalah tuntutan pekerjaan yang tinggi. Perusahaan harus mampu memberikan apa yang karyawan butuhkan, salah satunya yaitu kesejahteraan ditempat kerja pada karyawan (Hasibuan & Malayu, 2013). Menurut Sawitri (2013) kesejahteraan ditempat kerja merupakan salah satu isu penting yang perlu diperhatikan karena memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, sehingga berpengaruh pada keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Kesejahteraan di tempat kerja biasa disebut dengan istilah *workplace well-being* yang didefinisikan oleh Bartels (2019) sebagai evaluasi subjektif dari karyawan terhadap kemampuannya untuk berkembang dan berkontribusi dengan optimal di tempat kerja. Selain itu, menurut Page (2005) *Workplace well-being* adalah kesejahteraan ditempat kerja yang diperoleh karyawan dari pekerjaan yang ditekuni yang meliputi perasaan karyawan secara umum terhadap tempat kerjanya (*core affect*) dan kepuasan terhadap nilai dari pekerjaan (*work values*).

Menurut Bartels (2019) terdapat dua dimensi *workplace well-being*, yaitu *interpersonal dimension* dan *intrapersonal dimension*. *Interpersonal dimension* mencerminkan interaksi sosial dalam tempat kerja yang ditandai dengan kenyamanan yang dirasakan di lingkungan kerja dan hubungan positif dengan

orang lain. *Intrapersonal dimension* mencerminkan kebermaknaan internal di tempat kerja yang ditandai dengan kemampuan mengontrol diri di tempat kerja dan dapat mengembangkan diri di tempat kerja.

Tingkat *workplace well-being* pada karyawan pun cukup beragam, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa penelitian. Salah satunya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Accenture, 2012) terhadap 3900 karyawan di 31 negara menunjukkan bahwa Indonesia menempati urutan pertama negara dengan tingkat kepuasan dan kebahagiaan karyawan terendah. Dimana hanya 18 dari 100 karyawan di Indonesia yang menyatakan bahwa karyawan puas dan merasa bahagia ditempat. Selebihnya banyak yang tidak puas dikarenakan faktor tuntutan kerja yang tidak seimbang dengan fasilitas dari tempat kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anwarsyah & Salendu (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *job demands* dengan *workplace well-being*. Selain itu, hasil penelitian Herwanto & Umami (2017) menunjukkan bahwa 62% responden memiliki *workplace well-being* yang rendah. Dan hasil penelitian Yuniarti (2015) juga menunjukkan bahwa 42,3% karyawan memiliki *workplace well-being* yang rendah.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada 7 orang karyawan milenial perusahaan hotel Mercure bintang 4 Bengkulu pada tanggal 23 november 2020. Hasil wawancara menunjukkan 5 orang dari 7 orang karyawan dalam perusahaan tersebut memiliki *workplace well-being* yang cenderung rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara berdasarkan dimensi *workplace well-being* menurut

Bartels (2019), yaitu *interpersonal dimension* dan *intrapersonal dimension*. Pada dimensi *interpersonal dimension* terdapat 5 karyawan yang merasa kurang memiliki hubungan positif dengan rekan kerja dan atasannya. Karyawan merasa bahwa rekan dan atasannya di tempat kerja cenderung membuat karyawan tidak nyaman. Hal tersebut disebabkan rekan kerja sering tidak bisa diajak kerjasama yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, Atasan juga suka bertindak semena-mena terhadap bawahan, junior atau karyawan baru, seperti mengatakan bahwa karyawannya tidak bertanggung jawab dengan tugas yang diberikannya. Atasan juga sering memberikan tugas atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidang dan keahlian karyawan. Karyawan juga merasa bahwa banyak rekan kerja yang tidak bertanggung jawab saat terlibat dalam kerja sama tim, hal itu membuat karyawan merasa tidak nyaman dan tidak bersemangat dalam bekerja.

Pada dimensi *intrapersonal* terdapat 6 dari 7 karyawan merasa bahwa kesejahteraan di tempat kerja kurang dengan dirinya, selain itu karyawan juga merasa tuntutan pekerjaan yang diberikan sangat berat dan tidak sesuai dengan reward yang diberikan seperti gaji. Namun karyawan tidak memiliki pilihan lain demi mendapatkan penghasilan. Karyawan juga menyatakan bahwa karyawan bekerja hanya sekedar untuk mendapatkan gaji. Karyawan tetap berusaha bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas tetapi tidak terlalu mementingkan tujuan yang ingin dicapai oleh tempat karyawan bekerja. 1 dari Karyawan merasa bahwa pekerjaannya membuat karyawan mengembangkan potensinya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa karyawan cenderung belum memenuhi dimensi dari *workplace well-being* menurut Bartels, Peterson, dan Reina (2019) yaitu *interpersonal dimension* dan *intrapersonal dimension*. Hal ini ditunjukkan bahwa karyawan memiliki *workplace well-being* yang cenderung rendah. Peneliti menyimpulkan terdapat suatu masalah mengenai *workplace well-being* pada karyawan di Hotel Mercure di Bengkulu.

Menurut Page (2005) *workplace well-being* memiliki peran penting bagi karyawan dalam mengembangkan potensi dan makna kerja yang dimiliki. (Page, 2005) menjelaskan lebih lanjut bahwa *workplace well-being* memiliki peranan penting dalam mengembangkan karyawan dan menghadirkan peluang bagi karyawan untuk dapat merasa bahagia, kompeten, dan puas dalam pekerjaannya. Selain itu menurut Harter, Schmidt, dan Keyes (2003) *workplace well-being* berkaitan dengan produktivitas perusahaan, pergantian karyawan, kesetiaan pelanggan dan keuntungan karyawan. Menurut (Page, 2005) karyawan yang memiliki *well-being* tinggi adalah karyawan yang berada dalam emosi positif sehingga dapat membuat karyawan menjadi lebih produktif dan bahagia. Hal tersebut menunjukkan bahwa *workplace well-being* merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh karyawan.

Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kesejahteraan karyawan di tempat kerja (*workplace well-being*) menurut (Bakker & Demerouti, 2007) menyatakan bahwa banyak studi yang menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan (*job characteristics*), meliputi *job demands*, *job control*, dan *job resources*, dapat

memiliki dampak yang mendalam pada kesejahteraan ditempat kerja pada karyawan. Salah satu faktor *workplace well-being* adalah *job demands*. Respon individu yang dihadapkan pada tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan akan menyebabkan stress kerja. Kondisi fisik dan stres kerja akibat tuntutan pekerjaan mempengaruhi hasil pekerjaan sehingga berdampak pada menurunnya *workplace well-being* (Leka, dkk. 2003).

Berdasarkan faktor-faktor di atas peneliti memilih *job demands* sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *workplace well-being*. Karena *job demands* adalah pemicu terhadap rendahnya *workplace well-being* (Wulan &Putri, 2016). Hal ini juga didukung oleh Anwarsyah & Salendu (2012) yang meneliti hubungan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja *shift* menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *job demands* dengan *workplace well-being*.

Job demands adalah tuntutan pekerjaan yang berperan penting dalam menunjang efektif dan efisien pekerjaan sehingga dapat memberi tekanan pekerjaan pada seorang karyawan. Menurut Love (2007) *job demands* didefinisikan sebagai pemicu terjadinya kelelahan secara psikologis dan br, misalnya seperti bekerja dalam waktu yang lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak, dan terbatasnya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Sedangkan menurut (Robbins, 1996) menjelaskan bahwa *job demands* adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan

seseorang dan dapat memberi tekanan pada orang tersebut jika tuntutan pekerjaan dirasakan berlebihan dan dapat meningkatkan kecemasan dan stress. Terdapat 3 aspek dari *job demands* menurut Bakker & Demerouti (2007) yaitu : a) workload merupakan salah satu *job demands* yang berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, b) emotional demands merupakan salah satu aspek *job demands* yang berkaitan dengan usaha dalam menghadapi emosi yang muncul saat melakukan pekerjaan, dan emosi, c) mental demands merupakan salah satu aspek *job demands* yang berkaitan dengan proses kerja otak dan pemrosesan informasi.

Uraian diatas menunjukkan bahwa *Job demands* dapat mempengaruhi atau berkaitan dengan *workplace well-being*. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 23 November 2020 terhadap 7 orang karyawan Hotel Mercure Bengkulu. 5 karyawan dengan jabatan satpam terkadang dituntut untuk dapat bekerja sebagai *customer service* dengan pelayanan optimal karena alasan satpam merupakan petugas yang berada paling depan hotel dan juga berhubungan langsung dengan *customer*. Sehingga membuat karyawan *double job* sering susah membagi waktu untuk melakukan tugas, dan beberapa pekerjaan tidak selesai dengan baik. Tetapi atasan tetap menuntut, memerintah karyawan untuk tetap mengerjakan pekerjaan yang bukan passionnya. Perlakuan yang diterima dari tuntutan atasan kepada karyawan tersebut menciptakan kesan negatif terhadap *job demands* dalam pekerjaan. Pernyataan karyawan tersebut menunjukkan pada aspek workload dari *job demands*.

Pada aspek emotional demands, 4 dari 7 karyawan merasa pimpinan, lingkungan dan rekan kerja membuat emosional yang muncul menjadi tidak stabil. Perlakuan yang diterima dan pekerjaan yang diterima terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga karyawan yang sedang mendapatkan berbagai tekanan berusaha menenangkan dirinya sendiri untuk dapat menghasilkan hasil kerja yang terbaik.

Pada aspek mental demands 6 karyawan merasa kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan kecepatan kerja yang dituntut, serta merasa pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan passion membuat karyawan membutuhkan pemikiran berkelanjutan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Menurut Bakker & Demerouti (2008) *Job demands* adalah setiap tuntutan yang ada di lingkungan kerja dan berpotensi menjadi stressor, seperti tuntutan beban kerja yang didefinisikan sebagai kesempatan untuk mengambil keputusan mengenai bagaimana cara menyelesaikan tugas yang diterima. Menurut (Schaufeli & Bakker, 2004) menyebutkan bahwa *job demands* atau tuntutan pekerjaan adalah keadaan karyawan berdasarkan beban pekerjaan *Job demands* terlihat dari konflik emosional, keterbatasan waktu, jam kerja tidak teratur, beban fisik dan cara kerja buruk. *Job demands* tidak selalu merugikan, hanya saja ketika usaha yang dituntut pekerjaan melebihi kapabilitas karyawan, energi karyawan terkuras dan mengakibatkan burnout serta masalah kesehatan lainnya seperti kelelahan (fatigue), iritabilitas, dan meningkatnya aktivitas sistem saraf simpatis (Schaufeli & Bakker, 2004). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Anwarsyah & Salendu (2012) yang menunjukkan *Job demands* yang rendah sangat dibutuhkan oleh karyawan

untuk menentukan perilakunya dalam bekerja dan berinteraksi dengan rekan kerja dimana karyawan yang menerima *job demands* rendah akan merasakan *workplace well-being* yang tinggi karena karyawan mendapatkan pengalaman dan perlakuan yang baik sehingga karyawan merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada karyawan milenial di hotel Mercure bintang 4 Bengkulu?

B. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan antara *job demands* dan *workplace well-being* terhadap karyawan milenial di hotel Mercure Bengkulu.

C. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu di bidang psikologi khususnya dibidang industri dan organisasi.

2. Manfaat praktis

Terdapat beberapa manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini yaitu :

a. Bagi Perusahaan

Menjadi bahan evaluasi untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dengan kesejahteraan pekerja/karyawan (*workplace well-being*) untuk meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan.

b. Bagi Peneliti

Mengetahui adanya pengaruh *job demands* dan *workplace well-being* terhadap karyawan milenial di Hotel Mercure bintang 4 Bengkulu.