

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya. Semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik yang bermalam di hotel ataupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut (Larasati, 2016). Saputra (2019) menjelaskan bahwa saat ini perkembangan industri perhotelan semakin berkembang, sehingga menuntut setiap pihak perhotelan untuk mampu bertahan dan bersaing agar eksistensinya tetap terjaga.

Industri perhotelan di Indonesia harus menelan pil pahit akibat pandemi Covid-19 dimana rata-rata tingkat penghunian kamar hotel bintang secara nasional turun drastis pada tahun 2020 menjadi 39,75% (Raditya, 2022). Solo sebagai salah satu destinasi wisata di Indonesia juga mengalami penurunan tingkat penghunian kamar menjadi 32,75% pada tahun 2020 yang sebelumnya pada tahun 2019 mencapai 56,83% (BPS Kota Surakarta 2021)

Kondisi pelemahan industri perhotelan memerlukan tindakan nyata oleh pemerintah yang didukung pemangku kepentingan lain untuk kembali melangkah meskipun pandemi belum sepenuhnya berakhir (Pusdiktasari et al. 2021). Pihak perhotelan juga perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempercepat pemulihan industri perhotelan di Indonesia. Salah satu hotel yang berbagai macam penghargaan selama masa pandemic Covid-19 di Solo adalah The Alana Hotel &

Convention Center Solo. Penghargaan yang diperoleh antara lain Abiwara Pariwisata 2019 dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Jateng) sebagai hotel berbintang terbaik (solopos.fm 2019) dan sebagai hotel pertama yang mendapatkan sertifikat *CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental) di Solo Raya* (timlo.net 2020). The Alana Hotel & Convention Center Solo adalah hotel bintang 4 dengan kapasitas 247 kamar yang beralamat di Jl. Adi Sucipto, Blulukan, Kec. Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah.

Meskipun The Alana Hotel & Convention Center Solo berhasil mendapatkan beberapa penghargaan, tetapi terdapat beberapa konsumen yang memberikan *review* yang kurang baik di halaman google milik The Alana Hotel & Convention Center Solo, antara lain waktu *check in* yang lama, rasa masakan yang kurang enak, pelayanan yang kurang tanggap dan tidak ramah, serta beberapa keluhan lainnya (google.com, 2020). Dari beberapa *review* tersebut dapat dilihat sebagian besar keluhan konsumen The Alana Hotel & Convention Center Solo ada pada kualitas pelayanannya. Sebagai suatu industri di bidang jasa pelayanan, maka perhotelan sangat mengandalkan sumber daya manusianya (SDM) atau bisa juga disebut *human touch industry* (Shu and Augustinus 2018). Karyawan merupakan penggerak utama industri perhotelan. (Barrows, Powers, and Reynolds 2006) menjelaskan banyak tantangan sebagai karyawan hotel, hal ini karena jasa pelayanan harus memberikan perlakuan yang membuat konsumennya merasa nyaman berada di hotel walaupun dihadapkan dengan berbagai macam karakter konsumen. Karyawan hotel harus tetap bekerja dengan teliti, responsif, penuh

disiplin, memperhatikan penampilan diri agar terlihat baik dihadapan konsumen, dan melaksanakan tugasnya masing-masing dengan baik.

(Attila 2016) berpendapat dalam menjalani tugas-tugas, karyawan hotel dituntut untuk memiliki kegigihan menjalani pekerjaan yang kuat agar setiap tugas-tugasnya terselesaikan secara optimal. Schmitt and Highhouse (2013) menyatakan kegigihan atau biasa disebut sebagai *grit* menjadikan seseorang mampu bertahan ketika dihadapkan peristiwa buruk saat bekerja, memiliki konsentrasi yang tinggi, berorientasi pada tujuan, dan bersungguh-sungguh memberikan hasil dengan kualitas terbaik untuk tempat kerjanya. Meadows (2018) berpendapat bahwa dampak yang terjadi pada seseorang ketika kehilangan *grit* maka akan membuat seseorang mudah menyerah, mengabaikan minat diawal, sulit berkonsentrasi, dan terjadinya penurunan kinerja. Jordan, Ferris, and Hochwarter (2020), juga menjelaskan permasalahan *grit* membuat seseorang sulit menjalankan tugas-tugasnya secara optimal karena mudah menyerah terhadap peristiwa buruk yang terjadi dalam kehidupannya, sehingga dapat menurunkan kualitas hasil kerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian Kharismawati (2018) menunjukkan bahwa kegigihan (*grit*) karyawan di Hotel Ciputra Semarang yang rendah sehingga dapat menurunkan kinerjanya yaitu kinerja pada tahun 2014 sebesar 80,0%, terdapat penurunan kinerja pada tahun 2015 menjadi 75,8% dan pada tahun 2016 sebesar 74,9% dari standar 85%. Hasil penelitian Praci, Yuliana, dan Suyuthie (2017) juga menunjukkan 43 orang responden untuk menunjukkan kinerja pada sebanyak 9 orang (21%) termasuk dalam kategori baik, 18 orang (42%) termasuk dalam kategori cukup, 16 orang (37%) termasuk dalam kategori buruk. Hasil survey yang

dilakukan Amelia (2011) menunjukkan bahwa di New Siliwangi Hotel Semarang menunjukkan persentase absensi yaitu 35.71% karyawan memiliki status *on time* (sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam melakukan tugas pekerjaan) dan 60.71% karyawan memiliki persentase status terlambat datang bekerja. Duckworth and Gros (2015) menjelaskan bahwa menurunnya *grit* membuat kinerja semakin rendah dan seseorang tidak memiliki ketekunan menjalani pekerjaannya. Artinya dari data tersebut mengungkapkan bahwa masih terdapat permasalahan *grit* dalam diri karyawan hotel.

Duckworth et al. (2007) memberikan definisi *grit* sebagai kemampuan seseorang untuk bertahan, mempertahankan ketekunan, dan semangat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkannya secara konsisten. Menurut Robert (2009) *grit* adalah kegigihan seseorang untuk terdorong mencapai keinginan yang telah ditetapkannya sehingga terjadi peningkatan berbagai keterampilan diri yang bertujuan bagi tercapainya hasil optimal yang dapat menuju kepada keberhasilan. Reed and Jeremiah (2017) menjelaskan bahwa *grit* merupakan kontributor kesuksesan sepanjang rentang hidup seseorang karena didalam *grit* terdapat motivasi, pengendalian diri, pola pikir positif, dan tujuan yang diarahkan untuk keberhasilan seseorang.

Dari definisi *grit* di atas dan melihat adanya keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada The Alana Hotel & Convention Center Solo, maka penulis melakukan wawancara pada tanggal 28 September sampai 01 Oktober 2020 pada karyawan The Alana Hotel & Convention Center Solo. Penulis melakukan wawancara kepada 11 orang karyawan The Alana

Hotel & Convention Center Solo yang terdiri dari 4 orang *front office*, 5 orang *housekeeping*, dan 2 orang *kitchen*. Dari hasil wawancara diperoleh hasil 10 dari 11 karyawan mempunyai permasalahan konsistensi minat. Karyawan dari *front office* dan *housekeeping* merasa atasan terlalu menekannya saat bekerja dan peraturan yang diberikan terlalu menyulitkan dalam melaksanakan pekerjaan. Seluruh karyawan yang diwawancara juga mengatakan bahwa gaji dan bonus yang diberikan kurang sepadan dengan tugasnya sehingga mereka mudah mengeluh dalam saat bekerja. Karyawan dari *front office* cenderung kurang ramah dan lambat dalam melayani konsumen yang banyak keinginannya. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan The Alana Hotel & Convention Center Solo memiliki permasalahan pada kegigihan (*grit*) dalam melaksanakan pekerjaannya.

Duckworth et al. (2007) menyatakan bahwa terdapat dua aspek *grit*. Pertama, aspek konsistensi minat merupakan kemampuan seseorang dalam mempertahankan minat pada satu tujuan dengan memilih hal-hal yang penting di dalam hidupnya yaitu tetap konsisten terhadap tujuan yang ingin dicapai. Kedua, aspek ketahanan dalam berusaha adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan upaya kesungguhan dalam berusaha mencapai tujuan dan ketekunan dalam berusaha.

Menurut Jachimowicz Wihler, dan Galinsky (2020) apabila seseorang memiliki *grit* yang rendah maka dampak yang terjadi membuatnya mudah menyerah ketika terjadi kesulitan, fokus kerja menurun, kinerja menurun, bahkan sulit bersedia memberikan kemampuan terbaik untuk meraih keberhasilan. Keadaan ini dapat berdampak pada konsumen hotel karena karyawan yang tidak dapat

memuaskan konsumen membuat konsumen tidak akan menginap di hotel tersebut lagi dan memilih hotel lain yang pada akhirnya dapat menurunkan kredibilitas dan pendapatan hotel Batinić (2016).

Harapannya seseorang memiliki *grit* didalam dirinya (Jachimowicz, dkk., 2017). Menurut Duckworth dan Gross (2015) seseorang yang memiliki *grit* maka dapat menghadapi tantangan, mempertahankan usaha dan minat dalam kurun waktu yang lama meskipun dihadapkan dengan kegagalan, rintangan, dan kesulitan dalam prosesnya. Pack (2018) menjelaskan hadirnya *grit* mampu mengatasi berbagai permasalahan di lingkungannya, sehingga seseorang akan mampu bertahan dan menyelesaikan permasalahan dengan berbagai macam strategi yang tepat agar mendapatkan hasil yang maksimal. Seseorang dengan *grit* yang lebih tinggi lebih berhasil dalam pekerjaan dibandingkan dengan yang memiliki *grit* rendah. Hasil penelitian Suzuku, Tamesue, asahi, & Ishikawa (2015) dalam Stella Tiara and Rostiana (2018) menunjukkan bahwa *grit* adalah predictor yang kuat untuk performansi kerja dan juga performa di akademik.

Meadows (2018) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi *grit* yaitu harga diri, kepuasan kerja, dan hubungan yang positif. Dari faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih menggunakan faktor Kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diza Nurina Libertya (2016) bahwa QWL berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Nanjundeswaraswamy (2013) menjelaskan bahwa QWL merupakan kualitas hubungan antara karyawan dengan lingkungan kerja, dimana karyawan akan menyatu dengan lingkungannya sehingga merasakan kepuasan dan kebahagiaan

menjalani pekerjaan. Jex (2017) berpendapat bahwa karyawan yang merasakan kepuasan karena mendapat QWL dari perusahaan maka akan menunjukkan kegigihan (*grit*) dalam mencapai kesuksesan, sehingga performa kerja semakin meningkat dan tetap bersemangat menjalani pekerjaan walaupun dihadapkan peristiwa buruk sekalipun. Hal ini didukung hasil penelitian Vogelsang (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan dalam kehidupan kerja (QWL) mampu mempengaruhi *grit* dalam diri seseorang. Hasil penelitian Supiyanto (2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara QWL dengan *grit*. Oleh karena itu, faktor perencanaan dalam organisasi yang didapatkan melalui QWL dipilih menjadi faktor dominan atau variabel bebas dalam penelitian ini.

Wibowo (2017) menjelaskan bahwa QWL merupakan kualitas penghargaan yang dirasakan karyawan terhadap peraturan, lingkungan kerja, dan kompensasi yang sesuai dengan harapan karyawan. Menurut Cascio (2006) QWL merupakan karyawan yang mendapatkan kesejahteraan mental dan fisiknya di tempat kerja, sehingga merasakan keamanan dalam bekerja, kepuasan kerja dan kondisi untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia karena organisasi memberikan kebijakan yang sesuai harapan karyawan. Nanjundeswaraswamy (2013) berpendapat bahwa QWL adalah kualitas hubungan antara karyawan dengan lingkungan kerja, dimana karyawan akan menyatu dengan lingkungannya sehingga merasakan kepuasan dan kebahagiaan dalam menjalani pekerjaannya.

Wibowo (2017) menjelaskan bahwa QWL terdiri dari empat aspek. Pertama, aspek partisipasi berhubungan dengan keterbukaan penyampaian gagasan dan

keterlibatan pegawai dalam proses pembuatan kebijakan organisasi. Kedua, aspek restrukturisasi kerja berhubungan dengan kesempatan pegawai dalam mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan dalam penyelesaian pekerjaan. Ketiga, aspek sistem imbalan berhubungan dengan kejelasan dan keadilan dalam hal pemberian tambahan kompensasi, dan termasuk fasilitas kesehatan. Keempat, aspek lingkungan kerja berhubungan dengan kenyamanan bekerja dalam organisasi, jaminan keselamatan kerja dan kondisi ruang kerja pegawai yang nyaman.

QWL merupakan upaya yang dilakukan manajemen terhadap peningkatan mutu karyawan dengan menghargai dan memperhatikan segala faktor kondisi kerja agar tercipta keselarasan antara pekerjaan dengan karyawan (Permana, Hamid, & Iqbal, 2015). QWL dapat berkorelasi dengan berbagai macam variabel, salah satunya adalah variabel Grit. Menurut Anderson et al. (2005) QWL akan menumbuhkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan yang memberikan kompensasi memadai, atasan yang dapat diandalkan, dan peraturan yang memudahkan dalam bekerja, sehingga karyawan yang merasa terpuaskan terhadap perusahaan akan menunjukkan kegigihan (*grit*) saat menjalani pekerjaan. Jordan, Ferris, and Hochwarter (2020) menyatakan bahwa *grit* yang ditunjukkan karyawan membuatnya mampu bertahan dari konflik, dapat mengatasi berbagai konflik, dan bersungguh-sungguh mencapai hasil yang maksimal. Schmitt and Highhouse (2013) menjelaskan apabila QWL tidak diberikan maka karyawan merasa perusahaan tidak mampu memberikan fasilitas yang baik, kompensasi rendah, bahkan tidak memberikan karyawan untuk menyalurkan pendapatnya, sehingga



dapat menurunkan kegigihan (*grit*) untuk bersedia memberikan performa kerja terbesarnya untuk mensukseskan perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara QWL dengan *grit* pada karyawan The Alana Hotel & Convention Center Solo?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Quality of Work Life dengan *grit* pada karyawan The Alana Hotel & Convention Center Solo

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia khususnya pada karyawan hotel, Quantity of Work Life, dan *grit*, serta hubungan antara Quantity of Work Life dengan *grit*

#### **b. Manfaat praktis**

##### **1) Bagi Karyawan hotel**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pentingnya *grit* dengan menerapkan Quality of work life. Harapannya dengan *grit* dalam diri karyawan yang tinggi bisa meningkatkan kinerja yang bisa berdampak pada kemajuan organisasi.

##### **2) Bagi Pihak The Alana Hotel & Convention Center Solo**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pentingnya menerapkan Quality of Work life sebagai faktor yang dapat mempengaruhi tingkat *grit pada* karyawan. Harapannya jika karyawan memiliki *grit* yang tinggi maka akan berdampak kepada kepuasan konsumen .