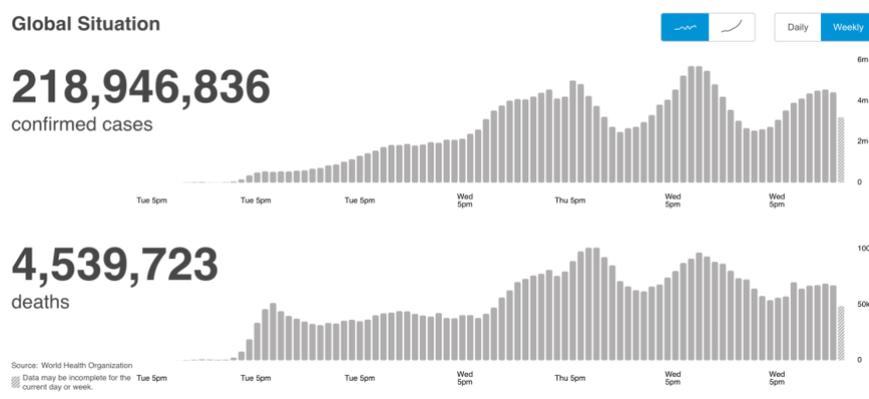


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 telah mengubah tatanan hidup dunia dan memiliki dampak yang sangat berat pada setiap industri di mancanegara, termasuk kegiatan masyarakat di seluruh dunia. Lebih dari 218 Juta kasus terkonfirmasi dan jumlah kematian 4,5 Juta di seluruh dunia per awal september 2021, dengan dampak sosial dan ekonomi dari Pandemi COVID-19 di seluruh dunia yang belum pernah terjadi sebelumnya.



Gambar 1. 1 Total Kasus COVID-19 Dunia Update per September 2021

Sumber : World Health Organization (2021)

Di Indonesia, Jumlah dari Kasus yang terkonfirmasi telah naik secara masif sejak Pertengahan Mei 2021, dengan total kematian 1.235 Jiwa per 17 Mei 2021 berdasarkan data WHO dengan Puncaknya ada di pertengahan Juli 2021. Untuk

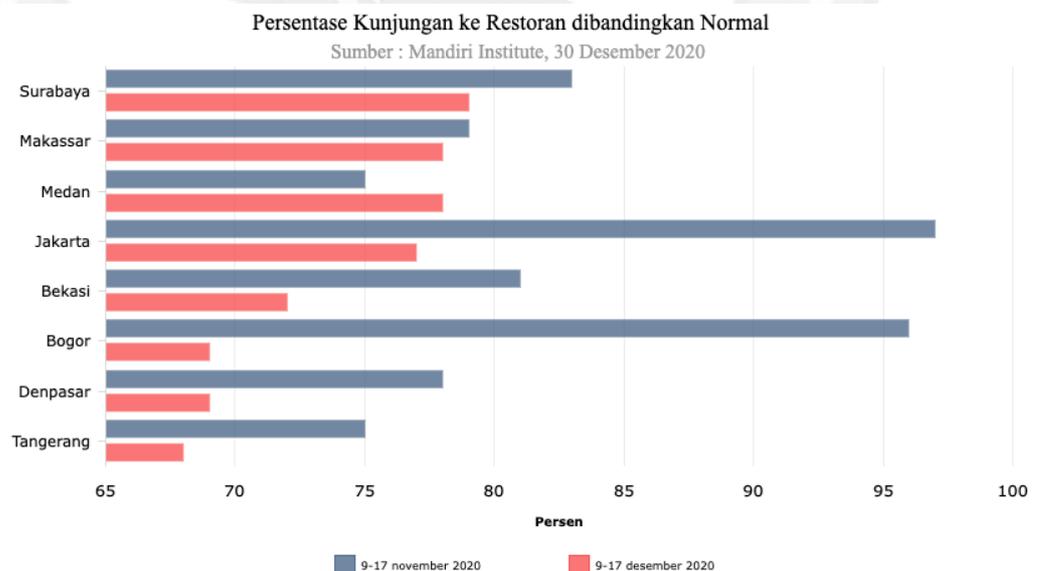
melawan pandemi, pemerintah indonesia memberlakukan serangkaian pengukuran, pencegahan dan pengumuman secara darurat, Sejak 11 Maret 2020, Kementerian pendidikan dan kebudayaan mengumumkan melalui Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 Tentang pencegahan COVID-19 pada satuan pendidikan mencakup seluruh tingkatan sekolah dan universitas memberlakukan pendidikan melalui jarak jauh. Adapun acara dan urusan bepergian yang tidak berkepentingan juga dibatasi, pekerja ditekankan untuk dapat bekerja secara jarak jauh dan hotel ataupun restoran ditutup. Bagaimanapun, Ini merupakan gambaran yang tidak jelas bagaimana pengukuran ini dapat berdampak pada ekonomi orang-orang, kesejahteraan fisik dan mental, serta pada kinerja tugas masa depan para karyawan.

Di Dunia, Wabah ini Menyebar sangat cepat, termasuk di Indonesia di awal 2020. Segala Upaya telah dikerahkan, seperti PSBB demi menekan angka penyebaran lebih jauh. Tak hanya 1 atau 2 sektor usaha yang ikut terkena imbas wabah COVID-19 ini, dan nyatanya tidak sedikit pula yang sampai kolaps karena tidak kuat untuk menutup beban biaya operasional di masa pandemi. Dengan dilonggarkannya PSBB pada 2020, banyak perusahaan yang berusaha kembali bangun dari keterpurukan dan beranjak kembali beroperasi secara bertahap. Dan adapun Pemerintah tetap menghimbau untuk setiap perusahaan tanpa pandang status wajib menerapkan protokol kesehatan yang Ketat.

Menjadi pengetahuan umum bahwa adanya dampak yang masif dari COVID-19 pada kebiasaan dan mengganggu kinerja pegawai di industri restoran atau rumah makan. Berbeda dengan sebelumnya pandemi & bencana seperti MERS, SARS, dan krisis keuangan global tidak memiliki efek yang berkepanjangan

layaknya COVID-19 pada lingkungan secara fisik maupun finansial di seluruh dunia.

Industri Restoran menjadi salah satu Jenis badan usaha dibidang Jasa makanan dan minuman mencakup rumah makan, restoran, kafe, bar/kedai minum yang terkena dampak dari situasi yang krisis akibat COVID-19. Menurut Wen, et al (2020) Adanya perubahan perilaku pada konsumen memberi dampak yang signifikan terhadap Industri Restoran karena konsumen yang biasanya lebih memilih untuk dine-in karena konsumen dapat lebih menikmati makanan dan sekaligus *experience* di restoran/rumah makan tersebut. Banyak Restoran dan rumah makan yang mau tidak mau harus mengubah bentuk usahanya bergeser ke layanan pesan antar. Perubahan yang terjadi memberi akibat kepada manajemen restoran perlu melansir ulang dan evaluasi terhadap strategi pengembangan manajemen yang telah direncanakan sebelumnya.



Gambar 1. 2 Presentase Kunjungan ke Restoran dibandingkan normal

Sumber : Mandiri Institute (2020)

Adanya pengetatan dalam pencegahan pergerakan kasus COVID-19 di daerah Jawa-Bali seiring dikeluarkannya Surat Edaran Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Mikro Level 4 di Daerah-daerah Jawa-Bali yang memiliki kasus aktif harian yang terus tinggi, seperti halnya Kota Tangerang memberlakukan pembatasan kegiatan masyarakatnya melalui imbauan dalam surat edaran nomor 180/2527-Bag.Hkm/2021 pada Poin 8 dijelaskan bahwa restoran makanan atau minuman di tempat umum termasuk rumah makan, kafe, warung makan, pedagang kaki lima atau lapak jalanan di tempat sendiri maupun juga di pusat perbelanjaan hanya diperbolehkan beroperasi dengan layanan pesan antar atau dibawa pulang dan adapun pembatasan jam beroperasi hanya hingga pukul 20.00 waktu setempat berjalan. Pada Gambar 1.2 menunjukkan data penurunan persentase jumlah kunjungan konsumen ke restoran di beberapa kota di Indonesia, Khususnya Tangerang dan Jakarta. Mandiri Institute (2020) menyampaikan bahwa Jakarta mengalami penurunan kunjungan ke restoran (*dine in*) yang masif berkisar 10-15% dikarenakan adanya dampak PSBB Jilid II membuat banyak dari konsumen lebih beralih ke layanan pesan antar atau sekadar *take away*. Melihat adanya penurunan pada sektor rumah makan/restoran ini, disebutkan juga perkataan Emil Arifin selaku Wakil Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) di bidang restoran bahwa menurut data PHRI hingga bulan Desember 2020 kemarin 1.033 restoran tutup permanen di Jabodetabek, dan 400 lebih Restoran yang Tutup sementara, dan di bulan Juli 400 lebih restoran itu sekarang sudah tutup permanen menurutnya. PHRI dalam Rahmadhani (2021) menyampaikan bahwa secara keseluruhan ada lebih dari 8.000

restoran menutup usahanya, dan Industri restoran menurut PHRI mengalami kerugian mencapai Rp.40 Triliun.

Penutupan dan Kerugian dalam industri restoran ini pastinya bersamaan dengan PHK Pegawai besar-besaran yang terjadi di puncak pandemi Juli kemarin, karena pengusaha restoran nyatanya sudah tidak sanggup lagi untuk terus-menerus melakukan PHK meskipun PPKM terus menerus diperpanjang dan memukul usaha mereka. Sebab, Jumlah pegawai sudah sangat terbatas. Menurut Data yang dimiliki Emil, hingga Desember 2020 kemarin 200 ribuan pegawai restoran telah diputus hubungan kerja. Biasanya Restoran memperkerjakan paling banyak sampai 30 Pegawai, di masa sekarang bersisa 6-7 orang saja. Para pegawai yang di PHK berstatus karyawan kontrak atau harian. Sementara yang kini masih bertahan adalah karyawan tetap.

Sesuai keadaan di lapangan bahwa pandemi memang menghantam keras sektor bidang usaha berbentuk layanan seperti Industri Restoran ini, dari data yang disebutkan diatas bahwa restoran bisa saja melakukan PHK terhadap pegawai hingga 80% dari total pegawai yang biasanya bekerja. Ada dampak pada para pegawai yang bekerja di Industri restoran memiliki rasa ketidakamanan untuk dapat tetap bekerja di situasi tidak menentu seperti ini, akibatnya rasa cemas dan depresi yang ditimbulkan oleh tingkat stres harian yang tinggi karena dituntut menyeimbangkan antara kehidupan dan pekerjaan memberi pengaruh penurunan dalam kesejahteraan secara psikologis dan juga mengganggu terhadap kinerja mereka dalam melakukan tugasnya. Ketidakamanan Kerja juga menjadi penyebab untuk para pekerja dengan tidak hadir atau pensiun dan berdampak pada intensi

turnover seperti pada penelitian-penelitian sebelumnya oleh Hanafiah (2017) yang mendapatkan hasil bahwa ketidakamanan kerja terbukti mempengaruhi intensi *turnover* dalam pekerjaan dan Widyasari, Dewi, Subudi (2017) bahwa Ketidakamanan kerja memiliki pengaruh positif terhadap intensi *turnover* pada pegawai industri hotel di Bali. Dengan Tingginya angka turnover pegawai memberi permasalahan yang serius pada suatu organisasi. Andini (2006) dalam dan Widyasari, Dewi, Subudi (2017), mengatakan bahwa angka *turnover* karyawan yang tinggi merupakan akibat dari keinginan untuk keluar organisasi pada pegawai yang menjadi suatu aksi pegawai untuk keluar dari organisasi. Suhanto (2009), menjelaskan bahwa kemunculan intensi *turnover* pegawai yang mempunyai kepuasan pada pekerja akan lebih produktif, memberikan kontribusi terhadap organisasi, dan biasanya memiliki niat yang rendah untuk keluar dari organisasi. Adanya fenomena antara ketidakamanan kerja dengan pentingnya kehadiran pegawai dalam ruang lingkup organisasi dalam menangani permasalahan ini, Maka para pegawai Industri restoran perlu membangun sikap resiliensi dan kemampuan dalam mengelola stres saat bekerja dalam situasi pandemi.

Resiliensi secara etimologis berasal dari kata “*resilire*”, yang berarti *rebound* (Masten, 2014 dalam Sembiring, 2017). Umumnya Resiliensi dipahami sebagai kapasitas dinamis perseorangan untuk bertahan meski sedang ditimpah kondisi yang sulit, menantang, dan bencana. (Rutter, 2012; Masten, 2014 dalam Sembiring, 2017). Teori Resiliensi sendiri telah di observasi sebagai respon untuk beragam jenis situasi berbeda yang penuh tekanan, Namun juga untuk beberapa hal dari sisi kesehatan dan kesejahteraan, seperti kepuasan akan hidup, gejala

kecemasan dan depresi, dan kesejahteraan yang ditunjukkan melalui emosional (Willroth et al., 2021).

Situasi seperti pandemi menimbulkan rasa ketidakamanan kerja oleh para pegawai industri restoran yang posisi kerjanya bisa saja diputus sewaktu-waktu, seperti yang jelaskan oleh Rowntree (2005) dalam Hanafiah (2013) bahwa teori ketidakamanan kerja adalah kondisi yang ditandai dengan rasa takut individu bahwa pekerjaannya akan hilang atau penurunan jabatan (demosi) beserta ancaman lainnya terhadap situasi bekerja yang terasosiasi menurunnya aspek kesejahteraan secara psikologis dan kepuasan kerja yang menurun.

Depresi menjadi salah satu penyakit yang umum terjadi, Jumlah orang yang mengalami depresi tidaklah sedikit, setidaknya lebih dari 264 juta orang yang mengalaminya diseluruh dunia. Depresi bila tidak segera ditangani dapat berlanjut menjadi penyakit yang serius karena dapat mempengaruhi fungsi dari kehidupan penderitanya, baik secara produktivitas maupun hubungan antar personal. Pada contoh kasus yang sangat buruk, depresi dapat menjadi pendorong untuk individu mengakhiri nyawanya. Secara global, hampir 800 ribu orang di dunia meninggal dikarenakan bunuh diri setiap Tahun (WHO, 2020) Teori Depresi dalam DSM V, *American Psychiatric Association* (2013) dikutip dari Mujahidah & Listiyandini (2018) mengartikan depresi berupa gangguan kondisi perasaan pada seseorang diiringi perasaan depresi seperti putus asa, hampa, sedih atau kehilangan ketertarikan dalam berbagai kegiatan selama 2 pekan atau lebih. Pekerja yang Mengalami depresi akan mengalami kecenderungan menurun pada sisi kesehatan

yang memiliki implikasi pada produktivitasnya saat bekerja dan menghasilkan kinerja yang tidak mencukupi standar.

Berbicara mengenai Kinerja, dalam penelitian ini berfokus pada Kinerja tugas (*Task performance*), Kinerja tugas dalam (Colquitt, 2019:31) mengacu kepada kebiasaan para pekerja melibatkan secara langsung pada proses pembentukan sumber daya organisasi yang dituangkan dalam bentuk jasa atau barang yang nantinya menghasilkan organisasi itu sendiri. Maksud dari Pemahaman teori ini adalah, *Task Performance* berfokus pada perilaku kinerja tugas, tugas pekerjaan, dan tanggung jawab yang berupa bagian penting dari pekerjaannya.

Dengan latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka dari itu penulis fokus pada angkatan kerja dalam industri restoran dalam konteks wilayah Tangerang dan Jakarta, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti potensi adanya hubungan dari ketidakamanan kerja yang berhubungan pada situasi pandemi COVID-19 dan memberikan dampak situasi krisis ekonomi yang dapat membuat rasa cemas dan depresi para pegawai restoran. Khususnya, penelitian ini menilai pengaruh dari *Psychological Strain* (Kecemasan dan Depresi Kerja) pada kinerja tugas yang dinilai sendiri oleh para pegawai industri restoran dan peran moderasi resiliensi sebagai daya tahan individu untuk menyikapi perubahan yang terjadi. Penelitian ini meneliti data dari 270 pegawai restoran dari 2 Kota besar, yaitu Tangerang dan Jakarta selama masa darurat pandemi yang disebabkan wabah COVID-19.

Akhirnya penulis menjelaskan kesimpulan, batasan penelitian dan potensi adanya penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini memberi petunjuk penting kepada industri restoran di Indonesia khususnya 2 Daerah tersebut karena menghadapi permasalahan tingkat pengangguran yang penting sebagai kota-kota penunjang roda perekonomian.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan Penguraian latar belakang, maka adapun permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Ketidakamanan kerja secara negatif terhadap Kinerja tugas?
2. Apakah terdapat pengaruh Ketidakamanan kerja secara positif terhadap Kecemasan?
3. Apakah terdapat pengaruh Ketidakamanan kerja secara positif terhadap Depresi?
4. Apakah terdapat pengaruh Kecemasan secara negatif terhadap Kinerja Tugas?
5. Apakah terdapat pengaruh Depresi secara negatif terhadap Kinerja Tugas?
6. Apakah terdapat pengaruh Kecemasan memediasi secara negatif hubungan antara Ketidakamanan Kerja dan Kinerja Tugas?
7. Apakah terdapat pengaruh Depresi memediasi secara negatif hubungan antara Ketidakamanan Kerja dan Kinerja Tugas?
8. Apakah terdapat pengaruh Resiliensi memoderasi interaksi positif antara Ketidakamanan kerja dan Kecemasan?

9. Apakah terdapat pengaruh Resiliensi memoderasi interaksi positif antara Ketidakamanan kerja dan Depresi?
10. Apakah terdapat pengaruh Resiliensi secara positif terhadap Kinerja Tugas?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah yang diuraikan diatas dan adapun dijalankan maksud dari penelitian ini, oleh karena itu ditetapkan Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Ketidakamanan kerja secara negatif terhadap Kinerja Tugas.
2. Untuk mengetahui pengaruh Ketidakamanan kerja secara positif terhadap Kecemasan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Ketidakamanan kerja secara positif terhadap Depresi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kecemasan secara negatif terhadap Kinerja Tugas.
5. Untuk mengetahui pengaruh Depresi secara negatif terhadap Kinerja Tugas.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kecemasan memediasi secara negatif Terhadap hubungan antara Ketidakamanan Kerja dan Kinerja tugas.
7. Untuk mengetahui pengaruh Depresi memediasi secara negatif Terhadap hubungan antara Ketidakamanan Kerja dan Kinerja tugas.
8. Untuk mengetahui pengaruh Resiliensi memoderasi interaksi positif antara Kinerja Tugas dengan Kecemasan.

9. Untuk mengetahui pengaruh Resiliensi memoderasi interaksi positif antara Kinerja Tugas dengan Depresi.
10. Untuk mengetahui pengaruh Resiliensi secara positif terhadap Kinerja Tugas.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat memberikan manfaat, manfaat tersebut terbagi menjadi manfaat praktis dan manfaat teoritis

1.4.1 Manfaat Praktis

Dalam sisi praktis, adanya harapan pada penelitian ini dapat menjadikan masukan kepada perusahaan industri restoran agar dapat meningkatkan *task performance* yang merupakan salah satu faktor untuk menggerakkan roda operasional restoran, sekaligus memberikan keuntungan pada pihak perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini dapat menjadi sarana analisa pada perusahaan restoran dalam mencari sebab-sebab kegagalan sumber daya manusia dalam melihat sisi psikologis di dunia kerja.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Dalam sisi teoritis, adanya harapan dapat memberikan tambahan dengan memberikan referensi baru mengenai Ketidakamanan Kerja, resiliensi, kecemasan dan depresi terhadap kinerja tugas. Pada penelitian ini pula terdapat pemahaman mengenai kecemasan dan depresi sebagai variabel mediasi pengaruh antara

ketidakamanan kerja terhadap kinerja tugas. Dan Resiliensi yang berperan sebagai moderator antara ketidakamanan kerja terhadap kecemasan dan depresi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti sadar bahwa adanya keterbatasan waktu dan kemampuan maka dibuatlah sebuah batasan dalam penelitian ini. Dikarenakan Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian sebelumnya maka ruang lingkup dalam penelitian ini memiliki pembatasan masalah yang hanya akan membahas ketidakamanan kerja, *emotional exhaustion* yang terdiri dari kecemasan dan depresi, sekaligus kecemasan dan depresi juga berperan sebagai mediasi antara ketidakamanan kerja terhadap kinerja tugas. Setelah itu terdapat resiliensi terhadap kinerja tugas dan juga sebagai peran moderator antara ketidakamanan kerja terhadap kecemasan dan depresi. Selain itu, Peneliti tidak membedakan perbedaan bentuk restoran pada penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memiliki bahasan mengenai latar belakang yang menjelaskan mengapa peneliti memilih topik ini untuk dijadikan penelitian. Setelah itu, terdapat uraian penjelasan rumusan masalah, lalu tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini yang terdiri dari manfaat secara praktisi dan teoritis, ruang lingkup dan sistematikan penulisan penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini memiliki pembahasan mengenai teori dan penjelasan secara konseptual yang mendukung untuk dapat memberi gambaran pada setiap hubungan antar variabel yang akan dipakai dalam penelitian ini. Teori dan Konsep yang dipakai didapatkan berdasarkan buku dan jurnal.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode yang akan dipakai pada penelitian ini. Metode penelitian yang dipakai seperti penentuan lokasi, objek dan subjek penelitian, definisi konseptual dan model penelitian, penentuan data dan sumber data penelitian, pengumpulan data, metode dalam penarikan sampel, penentuan jumlah sampel, skala pengukuran, teknik dalam mengolah data, metode analisa data, dan hasil uji validitas dan reliabilitas studi pendahuluan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat hasil dari penelitian, seperti karakteristik responden, statistik deskriptif tiap variabel, hasil pengujian outer dan inner model, hasil uji hipotesis, pembahasan hasil uji hipotesis dan perbandingan penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memuat hasil kesimpulan dari keseluruhan bab yang telah ditulis oleh peneliti. Penelitian ini dapat berisikan saran untuk penelitian selanjutnya.