

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Adanya Perubahan di zaman globalisasi menuntut tiap lembaga untuk memajukan performa kerja dengan cepat sehingga mampu mencapai tujuan yang ingin diharapkan. Manajemen Sumber Daya Manusia di dalam industri perhotelan mengalami serangkaian masalah sehingga menjadi pusat perhatian. Masalah tersebut merupakan tingkat turnover yang sangat tinggi. Perusahaan dituntut untuk melakukan aktivitas seperti *recruiting, selecting, training, and retaining* pada karyawan yang bekerja dengan konsisten agar mereka dapat bertahan lebih lama.

Persaingan Bisnis yang begitu ketat dan kompetitif membuat perusahaan harus berpikir bagaimana meningkatkan kualitas perusahaan tersebut. Tentunya dengan Karyawan yang harus meningkatkan performanya agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Nazri dan Ghee, 2015 di dalam (Setyanto & Hermawan, 2018), menyatakan bahwa *role stressor* memicu adanya peningkatan Turnover karyawan.

Employee Orientation merupakan salah satu program dimana mereka akan diperkenalkan tentang latar belakang perusahaan, visi misi perusahaan, pekerjaan mereka, rekan kerja, dan budaya perusahaan tersebut. Program *Employee Orientation* dilakukan untuk meningkatkan Pengetahuan, skill, dan kemampuan mereka agar mereka dapat beradaptasi di lingkungan pekerjaan dengan cepat dengan lingkungan kerja dan memahami tanggung jawab mereka. Membuat

Program *Employee Orientation* memakan banyak waktu dan uang karena mereka harus menyediakan semua persiapan agar dapat menempatkan posisi mereka ditempat dimana mereka dapat berhasil melakukan itu. Organisasi harus memastikan bahwa mereka harus mempersiapkan dengan efektif dengan memberikan pelatihan yang tepat dan mengajarnya dengan benar.

Organisasi harus memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Job Outcome* dan *Employee Orientation*. Salah satunya adalah *Role Stressor*. *Role Stressor* adalah tekanan yang dihadapi oleh karyawan dalam mengerjakan tugas pekerjaan tersebut. *Role Stressor* terdiri atas 3 jenis yaitu: *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, dan *Role Overload* yang dapat menghambat *Job Outcome* karyawan tersebut. *Role Ambiguity* merupakan kondisi dimana karyawan tidak mempunyai tujuan yang jelas tentang apa yang diharapkan individu oleh organisasi tersebut. *Role Conflict* merupakan kondisi dimana karyawan harus melakukan tugas yang berlawanan dengan prinsip yang sudah dipegang oleh individu. *Role Overload* adalah suatu kondisi dimana individu memiliki banyak sekali tugas pekerjaan dalam satu waktu. Menurut (Kirkcaldy et. al., 2000) di dalam (Triyono & Prayitno, 2017) , *Role Stressor* disebabkan oleh banyaknya beban kerja yang menyebabkan tekanan yang dialami oleh karyawan yang menimbulkan stress bagi karyawan sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Karyawan yang mengalami *Role Stressor* dalam jangka waktu yang lama akan mengakibatkan munculnya *burnout*. *Burnout* merupakan kondisi lelah yang disebabkan oleh kewalahan yang berkepanjangan dan salah satu kondisi stres yang mengakibatkan kinerja karyawan tersebut menurun. *Burnout* pertama kali

ditemukan oleh psikolog Amerika yang bernama Herbert Freudenberger yang menunjukkan bahwa *burnout* memiliki respon negatif terhadap hasil dari tekanan pekerjaan tersebut. dalam (Cordes, 1993) , menyatakan *burnout* merupakan 3 bagian dari tendensi psikis yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *reduced personal accomplishment* (penurunan pencapaian pribadi), dan *depersonalization* (depersonalisasi). *emotional exhaustion* Merupakan kondisi dimana karyawan tidak memiliki minat dan semangat untuk bekerja. *reduced personal accomplishment* merupakan kondisi dimana karyawan merasa tidak termotivasi dan tidak percaya. *depersonalization*. merupakan kondisi dimana karyawan tidak peduli terhadap karir dia sendiri. Dengan adanya *Role Stressor* yang memicu *Burnout* kepada karyawan yang mengakibatkan kinerja dan perilaku kinerja menjadi menurun.

Kepuasan Kerja merupakan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya sekarang. Salah satu faktor yang dapat membuat kepuasan kerja menurun yaitu *role stressor*. Stress merupakan tekanan dari dalam dan luar karyawan. Stress terjadi ketika adanya tuntutan ganda yang diberikan kepada karyawan Frichilia et al., (2016) di dalam (Dwicahyani & Adnyani, 2020). Lingkungan kerja yang buruk serta Ambiguitas Peran dan Konflik Peran yang tinggi dapat menyebabkan turunnya kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Utomo, 2012). Menurut Desiana dan Soejipto (2006) di dalam (Anisykurlillah, Wahyudin, & Kustiani, 2013) menyatakan Ambiguitas Peran dan Konflik Peran memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan kerja. Ketika perusahaan memberikan banyak sekali tuntutan kepada karyawan, karyawan akan bingung akan tuntutan apa yang harus dilakukan

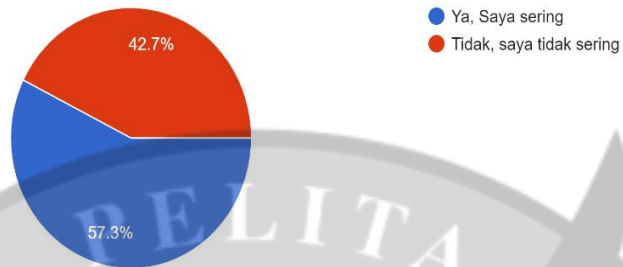
tanpa mengabaikan tuntutan lain dan mengakibatkan timbulnya *Role stressor* pada karyawan (Hamdani dan Handoyo,2012) di dalam (Dwicahyani & Adnyani, 2020). Dengan begitu, Semakin rendah tingkat *role stressor* karyawan, maka kepuasan karyawan akan meningkat (Pasaribu, 2007).

Komitmen dalam suatu perusahaan sangat penting demi keberlangsungan perusahaan tersebut. Karyawan dengan komitmen tinggi lebih cenderung setia di perusahaan tersebut dan tidak tertarik dengan penawaran dari perusahaan tersebut. Sedangkan karyawan dengan komitmen yang rendah akan meninggalkan perusahaan dengan jangka waktu yang pendek. Menurut Ackfeldt dan Malholtra (2013) di dalam (Dwiyanti, Said, & Dahniar, 2019) mengatakan bahwa *Role Conflict* dapat menurunkan tingkat komitmen organisasi. Moncrief et al. (1997) di dalam (Rismawan, Supartha, & Yasa, 2014) menyatakan ada hubungan negatif antara stress kerja terhadap komitmen organisasi.

Job Affective Well Being sangat penting dalam dunia kerja maupun dunia pribadi. Menurut (Ramola, 2020) *Job Affective Well Being* merupakan efek yang dialami oleh seseorang saat bekerja dan menyatakan bahwa banyak perusahaan sedang melakukan kesejahteraan mereka secara serius.

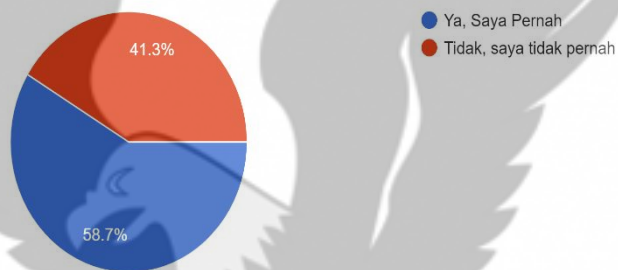
Permasalahan yang terjadi terhadap Job Outcomes dilakukan melewati survei kuesioner yang dibagikan kepada karyawan tetap hotel di Kota Bitung. 5 hotel yang berada di kota bitung yaitu Favehotel, Phoenix Hotel, RedDoorz Plus, Summer Hotel, dan Hotel Bahari Family.

Apakah anda sering memiliki konflik dengan rekan kerja?
75 responses



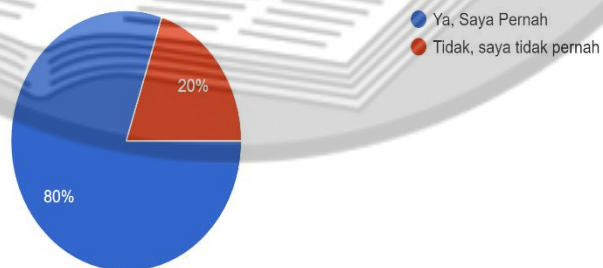
Gambar 1.1 Hasil Studi Pendahuluan Pada Pertanyaan 1

Apakah anda pernah merasa bingung ketika pertama kali bekerja?
75 responses



Gambar 1.2 Hasil Studi Pendahuluan Pada Pertanyaan 2

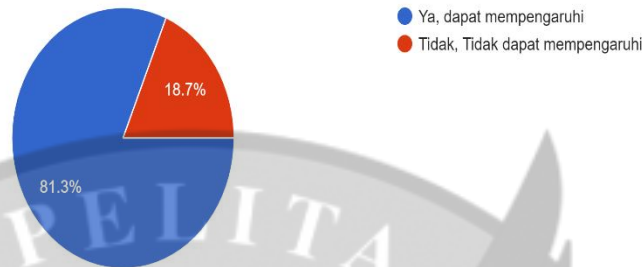
Apakah anda pernah diberikan tuntutan kerja yang tinggi?
75 responses



Gambar 1.3 Hasil Studi Pendahuluan Pada Pertanyaan 3

Apakah stress kerja dapat menurunkan kinerja anda?

75 responses



Gambar 1.4 Hasil Studi Pendahuluan Pada Pertanyaan 4

Berdasarkan hasil survei yang didapatkan, permasalahan *Job Outcomes* di hotel dapat disimpulkan bahwa banyak dari karyawan hotel diberikan tuntutan yang tinggi dari atasan seperti pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak banyak, sehingga dengan adanya tuntutan kerja yang tinggi dapat membuat karyawan merasa kelelahan fisik sehingga bisa menyebabkan stress kerja yang berkaitan dengan banyaknya jumlah pekerjaan serta besarnya tanggung jawab yang harus di terima oleh karyawan dan menyelesaikan tugas dalam waktu yang terbatas. Karyawan juga menghadapi berbagai konflik peran saat sedang bekerja dengan rekan kerjanya seperti komunikasi. Nada setiap orang saat berbicara dengan rekan kerja pasti berbeda beda mulai dari nada kecil maupun nada yang besar. Nada yang besar dapat mengakibatkan konflik dimana karyawan akan merasa dimarah oleh rekan kerjanya dan menimbulkan konflik. Konflik secara terus menerus dapat mengakibatkan kinerja karyawan semakin menurun karena tenaga, energi dan waktu telah diserap oleh konflik tersebut (Dwianto, Purnamasari, & Pirmansyah, 2019). Banyak sekali karyawan yang bingung saat memasuki pekerjaan mereka pertama

kali, menurut Dessler (2004) dalam (Makarau, Massie, & Uhing, 2016) orientasi kerja memberikan informasi mengenai latar belakang kepada karyawan baru yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan secara memuaskan, seperti informasi perusahaan. Jika perusahaan tidak melakukan orientasi kerja yang baik akan mengakibatkan karyawan bingung tentang apa yang harus dilakukan untuk perusahaan dan mengakibatkan kinerja karyawan menurun.

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *Employee Orientation* Berhubungan negatif dengan *Role Ambiguity*?
2. Apakah *Employee Orientation* Berhubungan negatif dengan *Role Conflict*?
- 3a. Apakah *Role Ambiguity* Berhubungan negatif dengan *Job Affective Well Being* dan *Job Satisfaction*?
- 3b. Apakah *Role Ambiguity* Berhubungan negatif dengan *Affective Commitment* dan *Job Performance*?
- 4a. Apakah *Role Conflict* Berhubungan negatif dengan *Job Affective Well Being* dan *Job Satisfaction*?
- 4b. Apakah *Role Conflict* Berhubungan negatif dengan *Affective Commitment* dan *Job Performance*?
5. Apakah *Role Ambiguity* Berhubungan Positif dengan *Relationship Conflict*?
6. Apakah *Role Conflict* Berhubungan Positif dengan *Relationship Conflict*?

7a. Apakah *Relationship Conflict* Berhubungan Negatif dengan *Job Affective Well Being* dan *Job Satisfaction*?

7b. Apakah *Relationship Conflict* Berhubungan Negatif dengan *Affective Commitment* dan *Job Performance*?

8. Apakah *Relationship Conflict* memediasi keterhubungan antara *Role Ambiguity* dan *Job Performance* secara negatif?

9. Apakah *Relationship Conflict* memediasi keterhubungan antara *Role Conflict* dan *Job Performance* secara negatif?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Employee Orientation* dan *Role Ambiguity* Secara Negatif.

2. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Employee Orientation* dan *Role Conflict* Secara Negatif.

3a. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Role Ambiguity* dengan *Job Affective Well Being* dan *Job Satisfaction* Secara Negatif.

3b. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Role Ambiguity* dengan *Job Affective Well Being* dan *Job Satisfaction* Secara Negatif.

4a. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Role Conflict* dengan *Job Affective Well Being* dan *Job Performance* Secara Negatif.

4b. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Role Conflict* dengan *Work Performance* dan *Work Attitude* Secara Negatif.

5. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Role Ambiguity* dan *Relationship Conflict* Secara Positif.

6. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Role Conflict* dan *Relationship Conflict* Secara Positif.
- 7a. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Relationship Conflict* dengan *Job Affective Well Being* dan *Job Satisfaction* Secara Negatif.
- 7b. Untuk Mengidentifikasi keterhubungan antara *Relationship Conflict* dengan *Affective Commitment* dan *Job Performance* Secara Negatif.
8. Untuk Mengidentifikasi *Relationship Conflict* Memediasi keterhubungan antara *Role Ambiguity* dan *Job Performance* Secara Negatif.
9. Untuk Mengidentifikasi *Relationship Conflict* Memediasi keterhubungan antara *Role Conflict* dan *Job Performance* Secara Negatif.

1.4. Manfaat Dari Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dengan Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam hal Organisasi. Bagaimana faktor faktor tersebut dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan di dalam organisasi dan juga bisa dijadikan ilmu pengetahuan baru secara teoritis.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian dapat memberikan Kontribusi dan dapat menjadikan suatu referensi bagi calon peneliti yang ingin mengetahui lebih dalam tentang hubungan Employee Orientation dan Role Stressor terhadap Job Outcomes.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 akan menjelaskan tentang latar belakang, masalah yang dihadapi, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat praktis dan sistematika tulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTUKA

Bab 2 akan menjelaskan teori teori variabel yang digunakan oleh peneliti, hipotesis penelitian, dan model penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab 3 akan menjelaskan tentang paradigma penelitian, jenis penelitian, pengukuran variabel operasional dan konseptual, desain dan jumlah sampel, metode pengumpulan data, skala pengukuran, data analisis, dan uji asumsi klasik.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 akan menjelaskan tentang hasil penelitian yang sudah di uji , pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 akan mengambil suatu kesimpulan dan saran peneliti.