

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia menjadi salah satu tujuan wisata karena terletak di daerah yang memiliki alam tropis dan beranekaragam budaya. Bogor merupakan salah satu tempat yang dijadikan pusat pendidikan dan penelitian pertanian nasional sektor ini berkembang pesat, sektor ini sangat menunjang pendapatan nasional dalam tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu pilihan dari wisatawan adalah Hotel Grand Savero Bogor, dimana hotel grand savero memiliki pelayanan tidak kalah baik dibanding hotel berbintang 4 lainnya. Memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada wisatawan merupakan tujuan utama setiap hotel pada umumnya

Hotel Grand Savero Bogor adalah salah satu hotel kelas bintang 4 yang bergerak di bidang jasa perhotelan yang juga memiliki tujuan yang serupa. **Lita Wulantika (2012:263)** Persaingan bisnis yang dihadapi saat ini semakin kompleks, kondisi persaingan yang lebih agresif dan perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat menuntut langkah bisnis makin cepat. Ekonomi duniapun saat ini memasuki era ekonomi berbasis pengetahuan (knowledge-based economy). Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa tenaga kerja merupakan aset yang sangat berharga sehingga perlu diperhatikan. Oleh karena itu, karyawan harus mendapatkan pengetahuan tentang konflik kerja, dukungan social, dan *burnout*.

Sejarah Hotel Grand Savero Bogor yaitu kota yang dijuluki sebagai kota Hujan yang terletak 59 Km sebelah selatan Jakarta.. Bogor merupakan kota yang telah lama dijadikan pusat pendidikan dan penelitian pertanian nasional. Bogor juga memiliki banyak tempat wisata yang sering dikunjungi. Maka Bogor adalah salah satu kota tujuan bagi wisatawan mancanegara maupun domestik.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Hotel Grand Savero didirikan untuk menunjang kepariwisataan di Kota Bogor, khususnya dalam penyediaan akomodasi bagi para wisatawan. Hotel Grand Savero Bogor dapat diakses dengan berjalan kaki 15 menit dari Kebun Raya Bogor, serta berjarak 2 km dari stasiun kereta Bogor dan Istana Bogor yang dibangun pada abad ke-18, yang berlokasi di Jl. Raya Pajajaran No.27, RT.03/RW.08, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16128. Hotel Grand Savero Bogor dibangun di atas tanah seluas 10.000 m² dan dibuka pertamakali (Grand opening) untuk tamu pada tanggal 10 Maret 1994 dengan nama Grand Savero Hotel.

Hotel Grand Savero merupakan satu satunya hotel yang bernuansa Modern, baik dari segi arsitektur bangunan maupun design interiornya pada saat itu dan pemiliknya adalah orang Indonesia. Hotel Grand Savero adalah hotel bisnis dan resort, yaitu tempat yang tepat untuk menjalankan kegiatan bisnis dan tempat untuk beristirahat pada akhir pekan bersama keluarga. **Arjuna Rizaldi dan Lita Wulantika (2019:58)** Perusahaan tertentu menginginkan sumber daya manusia atau karyawannya dapat bekerja lebih efektif dan efisien dan mempunyai produktifitas yang tinggi, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan dan

meningkatkan nilai perusahaan secara optimal, hal ini akan terlaksana jika karyawan memiliki prestasi kerja yang tinggi. Hotel Grand Savero juga merupakan tempat yang nyaman untuk menikmati hiburan di taman bermain anak, khususnya dapat berguna bagi orang tua yang membawa anaknya untuk berlibur sambil bermain.

Manusia adalah makhluk sosial, yang di mana dalam kehidupannya mempunyai berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi untuk dapat bertahan dan melanjutkan kehidupan. **Lita Wulantika (2012:265)** Penerapan knowledge management yang berhasil harus didukung dengan ketersediaan manusia yang kompeten. Oleh sebab itu hal pertama yang perlu dikembangkan adalah kompetensi manusia yang ada dalam organisasi dan kemudian memastikan individu dalam organisasi mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses knowledge management (mempelajari, meningkatkan, atau mengalirkan pengetahuan). Kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan adalah hal yang harus dipenuhi oleh individu demi untuk bertahan hidup. Untuk dapat memenuhi seluruh kebutuhan tersebut, manusia melakukan berbagai macam cara, salah satunya dan paling utama ialah dengan cara bekerja, untuk bisa memenuhi seluruh kebutuhan tersebut, manusia melakukan berbagai macam cara, salah satunya dan paling utama ialah dengan cara bekerja. Dalam bekerja tentunya manusia mencari sebuah kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja. Faktor-faktor pendukung kepuasan kerja dipengaruhi oleh interaksi dengan rekan kerja dan atasan, kebijakan organisasi, memenuhi standar kerja, kondisi kerja, dan hal-hal lainnya dalam organisasi. Jika individu sudah merasa puas atas apa yang sudah dikerjakan, maka secara langsung akan

meningkatkan produktivitas kerjanya yang dapat membuat dirinya lebih termotivasi untuk lebih maju dan berkembang dalam organisasi kerjanya. Dengan begitu, secara langsung organisasi akan bergerak ke arah yang lebih baik lagi kedepannya.

Handoko (2001:93) mendefinisikan konflik kerja dalam organisasi merupakan ketidak sesuaian antara dua buah individu atau kelompok dalam suatu perusahaan atau organisasi yang timbul karena ada kenyataan bahwa pihak satu

Dengan yang lain harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau kenyataan kedua belah pihak mempunyai status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda-beda. Rahim (2011:16) menyatakan bahwa konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi.

Dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Individu yang memiliki dukungan sosial yang tinggi dapat mengatasi stres secara lebih berhasil dibanding dengan individu yang kurang memperoleh dukungan sosial (Taylor, 2000). Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diiperlukan kareana dapat mengurangi beban yang dirasakan (Irma, 2013). Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Jonathan and Ronald (2006) dalam Nyoman (2017) mengatakan bahwa ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap

karyawan akan mengakibatkan timbulnya burnout pada karyawan. Shamila dan Sohail (2013) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan.

Dukungan sosial dapat diberikan baik berbentuk dukungan instrumental, dukungan emosional, dukungan informative, dan dukungan penghargaan (Taylor, 2009 dalam Nyoman, 2017). Menurut House (2002) dalam Avira (2017) seseorang yang memiliki hubungan sosial yang baik maka akan mampu meredam stress yang sedang mereka alami, sehingga apabila pekerja tersebut didukung oleh hubungan sosial baik dari pasangan/keluarga, rekan kerja, dan lingkungan terdekat akan memberikan dampak positif terhadap pekerja tersebut. Berbeda halnya dengan perkerja yang kurang mengalami dukungan sosial dan dalam kondisi stress, maka akan mudah mengalami stress. Stress berkepanjangan yang tidak diatasi dengan baik dan cepat akan menimbulkan Burnout.

Burnout ini merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya (Papalia, 2007 dalam Nyoman, 2017). Tyas (2014) Gejala burnout muncul dalam bentuk seperti merasa terbelenggu oleh tugas, bersikap sinis terhadap mahasiswa dan mulai enggan bekerja. Menurut Greenberg dan Baron (1997) dalam Tyas (2014) menyebutkan beberapa karakteristik burnout: (a) Physical exhaustion, karyawan merasa energinya menurun dan sangat lelah, dan mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala, kurang tidur, dan perubahan kebiasaan makan; (b) Emotional exhaustion, karyawan merasa depresi, tidak tertolong, dan merasa terjebak

dalam pekerjaan; (c) Mental exhaustion, karyawan menjadi sinis dengan orang lain, berperilaku negatif, dan cenderung tidak respek terhadap diri sendiri, pekerjaan, organisasi, dan bahkan hidupnya secara keseluruhan; (d) Low personal accomplishment, karyawan merasa tidak mendapat pencapaian yang besar dimasa lalu, dan menganggap bahwa ia tidak akan sukses di masa depan.

Menurut pendapat Mangkunegara (2009: 67) bahwa, “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Penilaian kinerja dilakukan untuk membantu karyawan dalam mencapai kinerja yang diharapkan agar efektif dan efisien. Standar kinerja merupakan aspek-aspek yang dapat dilakukan dalam mengukur atau menilai kinerja karyawan. Rivai dan Sagala (2009: 563) berpendapat bahwa aspek-aspek penilaian kinerja dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Kemampuan Teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan Konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak unit masingmasing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawab sebagai karyawan.
- c. Kemampuan Hubungan Interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negoisasi, dan lain-lain.

Berikut adalah hasil survey awal dengan kuesioner menggunakan google form dan wawancara penulis kepada karyawan Hotel Grand Savero Bogor pada saat kondisi setelah penerapan Work From Home (WHF) sebagai berikut :

Tabel 1.1
Survey Awal variabel Kinerja

Pernyataan Kinerja	YA	TIDAK
Atribut kelengkapan bekerja saya sudah mencukupi	60%	40%
Saya selalu memakai atribut lengkap pada saat bekerja	70%	30%
Saya mempunyai kemampuan dalam pelayanan pekerjaan	40%	60%
Saya merasa selalu percaya diri dengan kemampuan yang saya miliki	30%	70%
Organisasi memberikan kesempatan promosi bagi saya	60%	40%
Saya merasa fasilitas kerja yang di berikan perusahaan sudah optimal	70%	30%

Sumber : Hotel Grand Savero Bogor 2020

Berdasarkan tabel 1.1 tentang survei Kinerja di Hotel Grand Savero Bogor, hasil nya menyebutkan Atribut kelengkapan bekerja saya sudah mencukupi 60% memilih iya dan 40% memilih tidak, Saya selalu memakai atribut lengkap pada saat bekerja 70% memilih iya dan 30% memilih tidak, Saya mempunyai kemampuan dalam pelayanan pekerjaan 40% memilih iya dan 60% memilih tidak, Saya merasa selalu percaya diri dengan kemampuan yang saya miliki 30% memilih iya dan 70% memilih tidak, Organisasi memberikan kesempatan promosi bagi saya 60% memilih iya dan

40% memilih tidak, Saya merasa fasilitas kerja yang di berikan perusahaan sudah optimal 70% memilih iya dan 30% memilih tidak.

Berdasarkan hasil survei tentang kinerja karyawan, permasalahan pada Hotel Grand Savero Bogor menunjukkan bahwa kinerja karyawan bermasalah pada Saya merasa selalu percaya diri dengan kemampuan yang saya miliki, dapat terlihat dari survei sebanyak 30 % yang merasa selalu percaya diri dengan kemampuan yang saya miliki sudah sesuai dan 70 % lainnya menganggap bahwa selalu percaya diri dengan kemampuan yang saya miliki masih kurang.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan juga, kinerja karyawan telah menunjukkan kinerja pekerjaannya dengan baik dan sangat baik. Namun untuk rasa percaya diri karyawan atas kemampuan yang dimiliki bermasalah.

Tabel 1.2
Survey Awal variabel Konflik Kerja

NO	Pernyataan Konflik Kerja	YA	TIDAK
1.	Saya menjaga hubungan baik dengan rekan kerja saya	70%	30%
2.	Saya mempunyai mood (suasana hati) baik pada saat melakukan pekerjaan	60%	40%
3.	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai kesamaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan	60%	40%
4.	Saya merasakan antar saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang sama mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan	30%	70%
5.	Saya dan rekan saya selalu mudah menyelesaikan masalah	60%	40%

Sumber : Hotel Grand Savero Bogor 2020

Berdasarkan tabel 1.2 tentang survei Konflik kerja di Hotel Grand Savero Bogor, hasilnya menyebutkan permasalahan yang terjadi, Saya menjaga hubungan baik dengan rekan kerja saya, 70% memilih iya dan 30% memilih tidak, Saya mempunyai mood (suasana hati) baik pada saat melakukan pekerjaan 60% memilih iya dan 40% memilih tidak, Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai kesamaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan, 60% memilih iya dan 40% memilih tidak, Saya merasakan antar saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang sama mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan 30% memilih iya dan 70% memilih tidak, Saya dan rekan saya selalu mudah menyelesaikan masalah 60% memilih iya dan 40% memilih tidak.

Berdasarkan hasil survei tentang Konflik Kerja, permasalahan saat ini karyawan Hotel Grand Savero Bogor menunjukkan bahwa terdapat adanya Saya merasakan antar saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang sama mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan, dapat dilihat dari hasil survei menyebutkan bahwa 70% merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan dan 30% nya memilih tidak.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Hotel Grand Savero Bogor menyebutkan masih adanya perselisihan yang terjadi antara sesama rekan dan rekan kerja lainnya yang mempunyai perbedaan dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Tabel 1.3
Survey Awal variabel Dukungan Sosial

Pernyataan Dukungan Sosial	YA	TIDAK
Saya merasa mendapat dukungan instrumental orang sekitar	60%	40%
Saya merasakan lingkungan sekitar mendukung dan mengapresiasi apa yang dikerjakan	60%	40%
Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan	70%	30%
Saya merasa telah diberikan penghargaan oleh perusahaan	40%	60%

Sumber : Hotel Grand Savero Bogor 2020

Berdasarkan tabel 1.3 tentang survei Dukungan Sosial di Hotel Grand Savero Bogor, hasilnya menyebutkan bahwa, Mendapat dukungan instrumental orang sekitar adalah 60% memilih iya dan 40% memilih tidak, Merasakan kenyamanan dalam bekerja 60% memilih iya dan 40% memilih tidak, Lingkungan sekitar mendukung apa yang dikerjakan 70% memilih iya dan 30% memilih tidak, Mendapatkan informasi yang dibutuhkan 60% memilih iya dan 40% memilih tidak, Saya merasa selalu diberi penghargaan 40% memilih iya dan 60% memilih tidak, Saya merasa dicintai dan didukung orang sekitar 50% memilih iya dan 50% memilih tidak.

Berdasarkan hasil survei tentang Dukungan Sosial di Hotel Gradn Savero Bogor beberapa karyawan menyebutkan bahwa diduga penghargaan atau apresiasi belum di dapatkan kepada seluruh karyawan Hotel Grand Savero Bogor. Dan dapat dilihat dari hasil survei menyebutkan bahwa 40% karywan menjawab saya merasa selalu di beri penghargaan dan 60% karyawan menyebutkan bahwa tidak di beri penghargaan atau apresiasi

wawancara tertahap pada salah satu karyawan hanya pada aspek penghargaan jasa dari apa yang telah dikerjakan dirasakan para karyawan masih kurang, jika tidak diperbaiki secara berkala maka dikemudian hari akan mempengaruhi dukungan sosial itu dan akan menyebar ke aspek-aspek lain.

Tabel 1.4
Survey Awal variabel Burnout

NO	Pernyataan Burnout	YA	TIDAK
1.	Saya merasakan pekerjaan yang saya lakukan sudah optimal	70%	30%
2.	Saya merasakan selalu bersemangat dalam menyelesaikan aktivitas pekerjaan	40%	60%
3.	Saya merasa bersemangat ketika bangun pagi karena harus menjalani hari di tempat kerja pekerjaan	30%	70%
4.	Saya mempunyai motivasi untuk bekerja lebih baik	60%	40%

Sumber : Hotel Grand Savero Bogor 2020

Berdasarkan tabel 1.4 tentang survei Burnout di Hotel Grand Savero Bogor, hasilnya menyebutkan Saya merasakan pekerjaan yang saya lakukan sudah optimal adalah 70% memilih iya dan 30% memilih tidak, Saya merasakan selalu bersemangat dalam menyelesaikan aktivitas pekerjaan 40% memilih iya dan 60% memilih tidak, Saya merasa bersemangat ketika bangun pagi karena harus menjalani hari di tempat kerja pekerjaan 30% memilih iya dan 70% memilih tidak, Saya mempunyai motivasi untuk bekerja lebih baik 60% memilih iya dan 40% memilih tidak.

Berdasarkan hasil survei tentang Burnout maka diduga tidak ada permasalahan pada Hotel Grand Savero Bogor, dan berdasarkan wawancara pada variable ini terdapat masalah pada semangat bekerja karyawan, Dan dapat dilihat dari hasil survei menyebutkan bahwa 30% merasa bersemangat ketika bangun pagi karena harus menjalani hari di tempat kerja pekerjaan memilih iya dan 70% memilih tidak.

Berdasarkan uraian yang diatas maka penulis menganggap penting dan penulis mengambil judul,

“Pengaruh Konflik Kerja, Dukungan Sosial dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Savero Bogor”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Masih adanya perbedaan pendapat atau pertentangan antara individu atau kelompok dalam sebuah pengambilan keputusan
2. Sebagian karyawan merasa kurang diberikan penghargaan atau apresiasi terhadap apa yang telah dikerjakan.
3. Kelelahan emosional dan fisik membuat beberapa karyawan merasa kurang fit untuk bekerja keesokan harinya.
4. Rasa percaya diri karyawan dengan kemampuan yang dimiliki dirasakan kurang, dan dapat berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berberapa masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian dalam penelitian tentang Pengaruh, Konflik Kerja, Dukungan Sosial, dan Burnout terhadap kinerja karyawan. Antara lain:

1. Bagaimana Konflik Kerja di Hotel Grand Savero Bogor
2. Bagaimana Dukungan Sosial di Hotel Grand Savero Bogor
3. Bagaimana Burnout di Hotel Grand Savero Bogor
4. Bagaimana Kinerja Karyawan di Hotel Grand Savero Bogor
5. Seberapa besar pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan
6. Seberapa besar pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan
7. Seberapa besar pengaruh Burnout terhadap Kinerja Karyawan
8. Seberapa besar Pengaruh, Konflik Kerja, Dukungan Sosial, dan Burnout Terhadap Kinerja karyawan Hotel Grand Savero Bogor

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap perusahaan yang diteliti serta untuk mendapatkan informasi-informasi tentang apa saja yang harus dilakukan perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia pada perusahaan khususnya dalam mengelola Konflik Kerja, Dukungan Sosial, Burnout dan Kinerja karyawan Hotel Grand Savero Bogor.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Konflik Kerja di Hotel Grand Savero Bogor
2. Mengetahui Dukungan Sosial di Hotel Grand Savero Bogor
3. Mengetahui *Burnout* di Hotel Grand Savero Bogor
4. Mengetahui Kinerja Hotel Grand Savero Bogor
5. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
6. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan
7. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan
8. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Konflik Kerja, Dukungan Sosial, dan *Burnout* Terhadap Kinerja karyawan Hotel Grand Savero Bogor

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan dari penelitian di atas berdasarkan dari tujuan dilakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan berguna secara langsung maupun tidak langsung bagi semua kalangan, baik itu bagi aspek guna laksana (praktis) atau bagi aspek keilmuan (teoritis/akademis).

