

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan uraian mengenai hal-hal yang mendasari penelitian, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

A. Latar Belakang

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota dari provinsi tersebut (Sukriah, 2016; Syarifuddin, 2017). Hingga saat ini, Kota Bandung masih menjadi tujuan wisata bagi banyak wisatawan lokal maupun asing. Beragam jenis wisata tersedia di Kota Bandung, mulai dari tempat belanja, kuliner, budaya, rekreasi dan alam (Sukriah, 2016). Kepala Bidang Pemasaran Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengatakan bahwa hingga saat ini kunjungan wisatawan di Kota Bandung terus meningkat setiap tahunnya. Kunjungan wisatawan tersebut rata-rata tinggal di Kota Bandung selama lima hari (Riatmoko, 2014). Maka dari itu, perkembangan dunia perhotelan sebagai upaya penyediaan jasa akomodasi pariwisata di Kota Bandung pun semakin hari semakin pesat.

Untuk menciptakan suatu industri perhotelan yang baik dan sukses, faktor sumber daya manusia haruslah diperhatikan karena akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu industri (Ladhari, 2009). Tujuan perusahaan bisa dicapai jika karyawan dalam industri tersebut mampu bekerja secara maksimal untuk bisa mewujudkan visi dan misi dari perusahaan tersebut (Albatat dkk., 2014). Perusahaan harus bisa memastikan para karyawannya merasa aman dan nyaman sehingga bisa memberikan hasil kerja yang maksimal.

Namun kenyataannya, dalam industri hotel dibutuhkan karyawan yang selalu siap secara fisik dan mental untuk bisa bekerja melayani tamu (Hsu, 2013; Tews dkk., 2013). Berdasarkan data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melaporkan jumlah hotel dari kategori non bintang hingga bintang lima pada tahun 2016 adalah 336 hotel dengan total jumlah karyawan yaitu 22.689 orang (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2016).

Namun, dari banyaknya jumlah karyawan tersebut, *The Joint Comission* pada tahun 2014 melaporkan bahwa 30% lebih karyawan membuat kesalahan karena kelelahan emosional (Ritonga, 2016). Pernyataan tersebut didukung oleh beberapa peneliti yang menunjukkan bahwa pelepasan emosi, meningkatnya beban kerja, interaksi dengan tamu hotel, dan ketegangan emosional adalah sumber utama dari kelelahan emosional karyawan (Ashfort dkk., 2008; Hannigan dkk., 2000; McGinley & Wey, 2018;). Terlebih lagi bekerja dalam industri perhotelan membuat karyawan bertatap muka sepanjang hari dengan tamu sehingga bisa menjadi salah satu pemicu stres pada karyawan (Mesmer-Magnus dkk., 2012; O'neill & Davis, 2011). Demi memuaskan para tamunya, tidak jarang para karyawan hotel dituntut untuk bersikap ramah kepada tamu, meskipun sedang memiliki banyak masalah (Tsaur & Tang, 2012). Mereka harus menekan perasaan mereka demi menjaga kualitas pelayanan kepada para tamu hotel. Fenomena tersebut dikenal sebagai disonansi emosional.

Disonansi emosional didefinisikan sebagai konflik dalam diri karena terjadi inkonsistensi emosi dimana individu mengendalikan emosi mereka yang sebenarnya dengan menampilkan apa yang mereka anggap sebagai perilaku dan emosi kerja yang "dapat diterima" (Kenworthy dkk., 2014; Robbins, 2008). Karyawan hotel merupakan tenaga kerja yang sering berkontak langsung dengan tamu hotel sehingga rentan terhadap kelelahan fisik maupun emosi (Talebpour, Mikaeli & Khoshdel, 2013).

Pada penelitian Karatepe (2011) juga ditemukan bahwa disonansi emosional adalah sebuah stressor yang menyebabkan kelelahan emosional dan ketidakterlibatan pada karyawan hotel. Beberapa peneliti telah mencatat bahwa disonansi emosional dapat menimbulkan efek yang bahaya, karena jika dibiarkan perasaan-perasaan terkurung seperti frustrasi, kemarahan, dan kebencian akhirnya dapat menyebabkan kelelahan emosional dan kelelahan mental (Keratape & Aleshinloye, 2009). Hal tersebut juga dijelaskan oleh Shani dkk. (2014) tentang karyawan di hotel yang mengalami disonansi emosional akan mengakibatkan kelelahan emosional yang lebih tinggi dan kepuasan kerja yang lebih rendah.

Menurut Rehman & Mubashar (2017), karyawan yang bekerja di hotel bintang empat keatas cenderung mengalami tingkat kelelahan fisik ataupun

emosional yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan di hotel bintang bawah lainnya. Setelah mengetahui pernyataan tersebut, peneliti mencoba melakukan wawancara pada tanggal 6 Februari 2019 dengan karyawan Hotel Savoy Homann. Peneliti memilih Hotel Savoy Homann karena hotel tersebut merupakan salah satu hotel bintang empat di Kota Bandung. Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa faktor-faktor penyebab kelelahan selain jam kerja dan hari libur yang sedikit adalah karyawan harus selalu memberikan kesan dan pelayanan yang terbaik pada tamu hotel. Salah satu contohnya adalah selalu bersikap ramah. Terkadang ketika ada tamu hotel yang menyebalkan dan sering komplain, karyawan harus tetap sabar dan tersenyum walaupun dalam hatinya merasa jengkel. Tidak jarang juga tamu hotel yang memandang rendah para karyawan. Hal itu membuat karyawan lelah secara emosi karena menahan emosi yang sebenarnya ia rasakan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat terlihat bahwa karyawan hotel mengalami disonansi emosional, dimana terjadinya konflik dalam diri karena emosi yang ia tampilkan tidak sesuai dengan emosi yang ia rasakan.

Maka dari itu, ketika seseorang mengalami disonansi emosional, adanya *fun at work* adalah suatu hal yang penting untuk menangani fenomena tersebut. Masa kini, banyak perusahaan yang menerapkan *fun at work*, yang diartikan sebagai kegiatan sosial, interpersonal, atau tugas yang bersifat menyenangkan yang memberikan hiburan, kesenangan, atau kebahagiaan bagi karyawan (Fluegge, 2008; Oowler, 2008; Urquhart, 2005). *Fun at work* dinilai akan menciptakan hubungan sosial yang positif di antara rekan kerja dengan kegiatan-kegiatan seperti rekreasi bersama, merayakan suatu hari perayaan, menceritakan lelucon, ataupun berbagi makanan satu sama lain (Michel dkk., 2017).

Hotel Savoy Homann Bandung merupakan salah satu hotel yang menerapkan *fun at work*. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 6 Februari 2019 dengan salah satu karyawan Hotel Savoy Homann, minimal setahun sekali pihak hotel mengadakan *gathering* untuk para karyawannya. Untuk tahun ini, pihak hotel memfasilitasi para karyawannya untuk mengadakan *gathering* di Dunia Fantasi. Selain *gathering*, biasanya pihak hotel juga mengadakan acara halal bihalal sekaligus buka bersama pada saat bulan Ramadhan untuk para karyawan beserta keluarganya agar para karyawan bisa saling bersilaturahmi dengan keluarga

karyawan yang lain. Di hotel ini juga karyawan yang berprestasi seperti karyawan terjujur, terajin dan lain-lain akan diberikan penghargaan berupa uang ataupun hadiah.

Contoh dari kegiatan *fun at work* di atas sebagian besar berkaitan dengan interaksi antara rekan kerja. Kegiatan tersebut bisa menjadi awal yang baik untuk membina suatu hubungan sosial yang nantinya akan menghasilkan dukungan sosial untuk membantu karyawan yang mengalami disonansi emosional (Maertz & Griffeth, 2004; Tews & Becker, 2016). Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian-penelitian lain yang menyebutkan bahwa *fun at work* akan meningkatkan kelekatan antar karyawan, karena kegiatan semacam itu membuat karyawan saling bersosialisasi satu sama lain di luar konteks pekerjaan (Demerouti dkk., 2001; Warnberg & Kammeyer-Mueller, 2000).

Selain itu, disebutkan pula bahwa keakraban dan keterbukaan diantara para karyawan yang diciptakan *fun at work* akan membuat karyawan saling membantu dan mendukung satu sama lain (Han dkk., 2016; Karl, Peluchette & Harland, 2007). Humor yang juga termasuk dalam salah satu contoh kegiatan *fun at work* juga terbukti efektif untuk menghibur karyawan saat sedang mengalami konflik kerja (Lamm & Meeks, 2009; Renee Baptiste, 2009). Humor ini juga sering digunakan oleh manajer untuk menurunkan status sosialnya sehingga lebih mudah untuk mengakrabkan diri dengan karyawannya (Romero & Cruthirds, 2006).

Berdasarkan pemaparan di atas, diketahui bahwa kegiatan-kegiatan dalam *fun at work* akan membina hubungan yang erat antara rekan kerja sehingga nantinya akan tercipta dukungan sosial rekan kerja (Tews & Becker, 2016). Dukungan sosial rekan kerja merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh rekan kerja untuk memberikan kenyamanan, kepedulian, dan bantuan pada seorang individu (Fadhilah & Lataruva, 2010; Kuvaas & Dysvik, 2010). Dukungan sosial rekan kerja sangat penting untuk mengurangi dampak negatif dari disonansi emosional (Kim, 2009; Kinman dkk., 2011).

Menurut Uchino (2006), dukungan sosial rekan kerja dianggap dapat mengatasi stres kerja dengan lebih baik dan meningkatkan kontrol pribadi mereka. Selain itu, dukungan sosial rekan kerja membuat karyawan mengandalkan rekan kerjanya untuk membantu mereka saat mengalami konflik antara emosi yang

diinginkan organisasi dan emosi yang dirasakan, dan karenanya mereka mengalami lebih sedikit tekanan psikologis (Marroquin, 2011).

Hubungan antara disonansi emosional dan dukungan sosial rekan kerja juga diteliti oleh Keratape & Choubtarash (2014) yang menemukan bahwa para pramugari sering menggunakan waktu mereka sebelum penerbangan untuk meningkatkan moral rekan kerja yang tertekan dan memberikan peluang bagi pramugari yang frustrasi untuk meluapkan dan mengekspresikan perasaan mereka yang sebenarnya tanpa melanggar peraturan. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk dukungan sosial dari rekan kerja yang sangat penting bagi karyawan yang mengalami disonansi emosional (Kim, 2009; Kinman dkk., 2011; Uchino, 2006).

Penelitian ini akan mengujikan apakah dukungan sosial rekan kerja dapat berperan sebagai mediator antara *fun at work* terhadap disonansi emosional pada karyawan Hotel Savoy Homann Bandung. Hal ini dapat dilakukan karena dukungan sosial rekan kerja memenuhi kriteria sebagai mediator, yaitu memiliki hubungan yang signifikan baik terhadap *fun at work* maupun disonansi emosional. Mediator disini berfungsi sebagai penghubung antara variabel independen dan variabel dependen (Baron & Kenny, 1986; Ghozali, 2009; Fairchild & MacKinnon, 2009; Shrout & Bolger, 2002). Pernyataan tersebut dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Becker dan Tews (2016) yang menyatakan bahwa *fun at work* memiliki keterikatan yang positif dengan dukungan sosial rekan kerja. Selanjutnya, pada penelitian Kinman dkk. (2011) pun membuktikan bahwa dukungan sosial rekan kerja terbukti berpengaruh terhadap disonansi emosional seseorang.

Maka dari itu, berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian mengenai “Dukungan Sosial Rekan Kerja sebagai Mediator antara *Fun at Work* dan Disonansi Emosional pada Karyawan Hotel Savoy Homann Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah dukungan sosial rekan kerja dapat berperan sebagai mediator antara *fun at work* dan disonansi emosional pada karyawan Hotel Savoy Homann Bandung?

C. Batasan Penelitian

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini adalah karyawan Hotel Savoy Homann Bandung, Jawa Barat.
2. Penelitian ini hanya akan menganalisis variabel-variabel yang masuk dalam penelitian ini, meskipun ada kemungkinan terdapat variabel lain yang memengaruhi variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang akan diteliti adalah *fun at work*, dukungan sosial rekan kerja dan disonansi emosional.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui apakah dukungan sosial rekan kerja dapat berperan sebagai mediator antara *fun at work* dan disonansi emosional.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu:

1. Sebagai kontribusi teoritis, dimana penelitian ini nantinya bisa berkontribusi sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya dan media penambah wawasan bagi pihak-pihak yang tertarik dengan topik *fun at work*, dukungan sosial rekan kerja dan disonansi emosional.
2. Sebagai kontribusi praktis, diharapkan perusahaan dapat mengetahui bahwa dukungan sosial rekan kerja dapat memediasi pengaruh antara dukungan sosial rekan kerja terhadap disonansi emosional, sehingga perusahaan dapat menjadikannya bahan pertimbangan dalam mengelola sumber daya manusia untuk mengurangi tingkat disonansi emosional pada karyawannya.

F. Sistematika Penulisan

Berikut adalah penjelasan singkat mengenai sistematika penulisan penelitian yang terdiri dari:

Nisa Choeruni Oktavia, 2019

DUKUNGAN SOSIAL REKAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR ANTARA FUN AT WORK DAN DISONANSI EMOSIONAL PADA KARYAWAN HOTEL SAVOY HOMANN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan tentang fenomena-fenomena yang terkait dengan *fun at work*, dukungan sosial rekan kerja dan disonansi emosional. Dimana dari fenomena ini akan ditemukan masalah-masalah yang kemudian akan diidentifikasi serta dirumuskan pada bab ini. Dimana permasalahan tersebut yang akan mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian secara terperinci. Serta menjabarkan segala pengertian yang terkait dengan penelitian ini, dengan tujuan agar para pembaca mengerti variabel-variabel yang dibahas di penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai desain yang digunakan dalam penelitian, partisipan penelitian, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisa data dan prosedur penelitian dalam penelitian untuk menjawab semua pertanyaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan hasil beserta analisisnya mengenai pengaruh *fun at work* terhadap disonansi emosional dimediasi oleh dukungan sosial rekan kerja pada karyawan Hotel Savoy Homann Bandung.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan simpulan, implikasi dan rekomendasi. Bagian ini membahas mengenai simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menjawab rumusan masalah penelitian serta implikasi dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya.