

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun terakhir yaitu sejak tahun 2020, Indonesia dihadapkan oleh pandemi Covid-19 yang merupakan fenomena global. Coronavirus *Disease-19* (COVID-19) adalah sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh virus korona (WHO, 2020). Wabah ini menyebar dengan cepat di seluruh dunia sehingga pembatasan mobilitas diperlukan. WHO (2020) menyatakan bahwa langkah-langkah jarak fisik dan pembatasan pergerakan, sering disebut sebagai "*shut down*" dan "*lock down*," bisa memperlambat penularan COVID-19 dengan membatasi kontak antar rakyat. Namun, langkah-langkah ini dapat memiliki dampak negatif pada individu, komunitas, dan masyarakat dengan menghentikan kehidupan sosial dan ekonomi. Pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) melalui penetapan Pemerintah (PP) no. 21 pada tahun 2020. Peraturan pembatasan pergerakan atau PSBB ini pada akhirnya memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap stabilitas sector di dunia, salah satunya adalah sektor pariwisata.

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, sektor pariwisata merupakan "kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata." Data Biro Pusat Statistik menyebutkan bahwa

sepanjang tahun 2020 tingkat okupansi akomodasi berbayar di kawasan pariwisata hanya mencapai 12,67%; terjadi pengurangan jam kerja terhadap 12,91 juta pekerja; perumahan 939 ribu orang pekerja; serta hilangnya pekerjaan pada sektor pariwisata bagi 409 ribu orang.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki beragam kekayaan, seperti kekayaan alam, budaya, suku, dan keterampilan yang masing-masing pulau miliki dengan keunikannya sendiri. Dengan keunikannya tersebut, Indonesia menghasilkan hasil budaya yang menjadi dasar kekuatan pembangunan pariwisata dan memiliki banyak penawaran wisata dengan daya tarik tersendiri untuk wisatawan kunjungi dan nikmati. Menurut Publikasi Statistik Objek Daya Tarik Wisata 2020 yang diterbitkan pada tanggal 13 Juni 2022 oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Indonesia memiliki banyak kota dan provinsi dengan berbagai macam daya tarik wisata, yaitu daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, daya tarik wisata buatan, taman hiburan dan rekreasi, dan wisata tirta.

Tabel 1. 1 Banyaknya Usaha/ Perusahaan Objek Daya Tarik Wisata Komersial 2020

Daya Tarik Wisata			Taman Hiburan dan Rekreasi	Kawasan Pariwisata	Wisata Tirta	Jumlah
Alam	Budaya	Buatan				
651	236	1003	40	92	530	2552

Sumber: Publikasi Statistik Objek Daya Tarik Wisata 2020 BPS

Grafik di atas menunjukkan bahwa daya tarik wisata buatan memiliki jumlah perusahaan yang paling tinggi, yaitu sebanyak 1.003 perusahaan, daya tarik wisata alam sebanyak 651 perusahaan, wisata tirta sebanyak 530 perusahaan, daya tarik wisata budaya sebanyak 236 perusahaan, kawasan pariwisata sebanyak 92

perusahaan, dan yang terakhir adalah taman hiburan dan rekreasi sebanyak 40 perusahaan.

Tabel 1. 2
Banyaknya Usaha/ Perusahaan Objek Daya Tarik Wisata Komersial 2020

No	Provinsi	Daya Tarik Wisata			Taman Hiburan dan Rekreasi	Kawasan Pariwisata	Wisata Tirta	Jumlah
		Alam	Budaya	Buatan				
1.	DKI Jakarta	5	30	67	2	5	4	113
2.	Jawa Barat	99	17	156	4	12	139	427
3.	Jawa Tengah	105	33	80	7	12	48	285
4.	DI Yogyakarta	31	28	96	4	11	10	180
5.	Jawa Timur	101	29	179	3	3	105	420
6.	Banten	15	1	64	0	7	21	108
7.	Bali	56	13	33	3	20	66	191

Sumber: Publikasi Statistik Objek Daya Tarik Wisata 2020 BPS

Menurut Publikasi Statistik Objek Daya Tarik Wisata 2020 yang diterbitkan pada tanggal 13 Juni 2022 oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Jawa Barat unggul dalam memiliki keenam jenis daya tarik wisata tersebut dari 34 provinsi yang ada di Indonesia dengan jumlah perusahaan sebanyak 427 perusahaan. Pada peringkat kedua terdapat provinsi Jawa Timur sebanyak 420 perusahaan, provinsi Jawa Tengah berada di peringkat ketiga sebanyak 285 perusahaan. Provinsi dengan daya tarik wisata alam terbanyak adalah Jawa Tengah, Jawa Timur, kemudian Jawa Barat. Daya tarik wisata budaya terbanyak adalah Jawa Tengah, DKI Jakarta, dan Jawa Timur. Daya tarik wisata buatan banyak ditemukan di Jawa Timur, Jawa Barat, dan DI Yogyakarta. Pada wisata taman hiburan dan rekreasi, terbanyak adalah Jawa Tengah. Pada kelompok wisata kawasan pariwisata terbanyak berada di Provinsi Bali, Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Kemudian untuk kelompok wisata tirta terbanyak berada di provinsi Jawa Barat, Jawa Timur, dan Bali.

Salah satu kota yang merupakan ibu kota Jawa Barat memiliki berbagai daya tarik yang disediakan, yaitu Kota Bandung. Bandung memiliki berbagai

macam daya tarik seperti daya tarik alam, budaya, kuliner, mode, pendidikan, dan lain-lain.

Tabel 1. 3
Jumlah Hotel Bintang 3 di Kabupaten/Kota di Jawa Barat 2021

No	Wilayah Kota/Kabupaten	Unit Hotel
1.	Kota Bandung	78
2.	Kota Bogor	19
3.	Kabupaten Bandung	18
3.	Kota Cirebon	10
5.	Kota Sukabumi	8
6.	Kota Tasikmalaya	5
7.	Kabupaten Sumedang	4
8.	Kabupaten Subang	4
9.	Kabupaten Karawang	4
10.	Kabupaten Pangandaran	4
11.	Kabupaten Sukabumi	3

Sumber:Open Data Jawa Barat (2021)

Berdasarkan tabel 1.3, dapat dilihat bahwa Kota Bandung memiliki unit hotel berbintang 3 terbanyak dari 9 kota/kabupaten lainnya sebanyak 78. Kota Bogor sebanyak 19 unit hotel, Kabupaten Bandung sebanyak 18 unit hotel, Kota Cirebon sebanyak 10 unit, Kota Sukabumi sebanyak 8, Kota Tasikmalaya sebanyak 5 unit, Kabupaten Sumedang sebanyak 4 unit, Kabupaten Subang sebanyak 4, Kabupaten Karawang sebanyak 4 unit, Kabupaten Pangandaran sebanyak 4 unit, dan Kabupaten Sukabumi sebanyak 3 unit.

Dengan daya tarik yang ditawarkan oleh Kota Bandung, tidak sedikit wisatawan lokal maupun mancanegara tertarik untuk mengunjungi kota kembang ini. Namun, akibat pandemi Covid-19 yang sempat mengancam keberadaan pariwisata di seluruh dunia, jumlah wisatawan yang mengunjungi kota Bandung sempat mengalami penurunan yang drastis. Berikut adalah data yang dikutip dari Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai perkiraan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung.

Tabel 1. 4
Perkiraan Kunjungan ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung (Jiwa)

Jenis Wisatawan	2019	2020	2021
Wisatawan Mancanegara	252.842	30.210	37.417
Wisatawan Domestik	8.175.221	3.214.390	3.704.263
Jumlah	8.428.063	3.244.600	3.741.680

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2020)

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2020 jumlah wisatawan yang masuk ke Kota Bandung mengalami penurunan sehingga jumlah wisatawan menjadi 3.244.600 orang. Penurunan drastis yang terjadi diakibatkan oleh wabah covid-19 yang melanda mengakibatkan terbatasnya mobilitas guna membatasi penyebaran virus. Kemudian pada tahun 2021 jumlah wisatawan mengalami kenaikan sehingga jumlah pengunjung menjadi 3.741.680 orang.

Mengacu pada data di atas, penurunan jumlah wisatawan yang masuk ke kota Bandung mempengaruhi beberapa industri di sektor pariwisata, salah satunya adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu sarana pendukung dalam sektor pariwisata berupa layanan akomodasi dimana sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam kelangsungan usaha. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 94/HK. 103/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel, hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 94/HK. 103/MPPT-86 tentang

Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel, akomodasi adalah dalam pelayanan akomodasi terdapat beberapa akomodasi

Menurut Publikasi Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2022 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tanggal 27 Desember 2022, jumlah hotel atau usaha/perusahaan penyedia akomodasi yang di data ada sebanyak 29.742 usaha/perusahaan yang dimana di antara usaha akomodasi tersebut terdapat 3.763 usaha atau 12,65 persen merupakan hotel-hotel yang telah diklasifikasikan sebagai hotel klasifikasi bintang.

Pada tahun 2022, Badan Pusat Statistik mencatat bahwa hotel bintang 3 mendominasi perhotelan di Indonesia sebanyak 1.443 usaha kemudian diikuti dengan hotel berbintang 2 sebanyak 765 usaha, hotel berbintang 4 sebanyak 752 usaha, hotel berbintang 1 sebanyak 559 usaha dan yang terakhir adalah hotel berbintang 5 sebanyak 244 usaha.

Tabel 1. 5
Banyaknya Hotel Klasifikasi Bintang menurut Klasifikasi, Tahun 2022

Klasifikasi Bintang	Banyaknya Usaha
Bintang 1	70
Bintang 2	124
Bintang 3	220
Bintang 4	123
Bintang 5	15

Sumber: Publikasi Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya BPS (2022)

Menurut Publikasi Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2022, hotel berbintang terbanyak yang ada di Jawa Barat adalah hotel bintang 3, Badan Pusat Statistik mencatat bahwa sebanyak 220 jenis hotel berbintang 3 di Jawa Barat. Hotel berbintang 1 sebanyak 70 perusahaan, hotel bintang 2 sebanyak 124 perusahaan, hotel bintang 4 sebanyak 123 perusahaan, dan hotel bintang 5 sebanyak 15 perusahaan. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa

persaingan yang dialami perusahaan hotel berbintang 3 di Jawa Barat sangat ketat karena banyaknya jumlah perusahaan yang ada.

Hotel memiliki “*input*” berupa berbagai sumber daya yang diubah menjadi “*output*” berupa pelayanan. Salah satu inputnya adalah sumber daya manusia (SDM). Organisasi dan staf adalah salah satu penggerak terpenting bisnis dan aktivitas perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) adalah sekelompok manusia yang memiliki segala potensi sumber daya berupa waktu, tenaga, serta daya pikir dan fisiknya yang dapat dimanfaatkan secara optimal dan terpadu untuk kepentingan perusahaan. Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia merupakan sebuah alat penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan, tidak adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan perhotelan.

Hotel ibis Trans Studio Bandung merupakan hotel ibis terbesar se Asia dengan bintang 3 dengan kamar tipe *Standard* sebanyak 424 kamar, tipe *Premiere* sebanyak 108 kamar, dan tipe *Executive* sebanyak 15 kamar yang dibawah oleh manajemen Accor yang merupakan operator hotel terbesar di dunia. Hotel ibis Trans Studio Bandung berlokasi di kompleks Trans Studio Bandung terpadu dengan pusat perbelanjaan dan taman hiburan dalam-ruang di Jalan Gatot Subroto.

Menurut sumber www.google.com terdapat 281 hotel berbintang 3 di kota Bandung dan berikut adalah 4 di antaranya yang merupakan hotel berbintang 3 yang memiliki *rating* di atas 4.5 di kota Bandung. Berikut adalah ulasan yang diberikan oleh pengunjung Hotel ibis Trans Studio Bandung di Google *review* sebagai perbandingan hasil *review* konsumen.

Tabel 1. 6
Rating Hotel Berbintang 3 di Kota Bandung

Nama Hotel	Rating
Bobobox Pods Alun-Alun	4,7
Hotel Santika Pasir Koja	4,6
Noor Hotel	4,6
Ibis Trans Studio Bandung Hotel	4,5

Sumber: Google Review Hotel Bintang 3 Kota Bandung (2023)

Berdasarkan tabel 1.6, Bobobox Pods Alun-Alun berada pada peringkat pertama dengan rating 4.7, peringkat kedua adalah Hotel Santika Pasir Koja dengan rating 4.6, peringkat ketiga adalah Hotel Noor dengan rating 4.6, dan Hotel ibis Trans Studio Bandung berada pada tingkat terakhir dengan rating 4,5. Kemudian berikut adalah ulasan yang diberikan oleh pengunjung mengenai 3 hotel ibis yang berada di Kota Bandung melalui *website* Traveloka.

Tabel 1. 7
Rating Hotel ibis berbintang 3 di kota Bandung

Nama Hotel	Rating
ibis Style Bandung Grand Central	8.8/10
ibis Bandung Pasteur	8.5/10
ibis Trans Studio Bandung	8.4/10

Sumber: Traveloka (2023)

Berdasarkan tabel 1.7, Hotel ibis Style Bandung Grand Central berada pada peringkat pertama dengan rating 8.8/10, peringkat kedua adalah Hotel ibis Bandung Pasteur dengan rating 8.5/10, dan peringkat terakhir adalah Hotel ibis Trans Studio Bandung dengan rating 8.4/10. Berdasarkan ulasan berupa komentar yang diberikan oleh para tamu pada kolom komentar ulasan *website* Traveloka, peneliti menyimpulkan bahwa masalah kebersihan dan kerapihan yang paling sering di keluhkan oleh para tamu.

Sumber daya manusia dianggap penting karena segala potensi yang dimiliki manusia dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan perusahaan.

Agar keberhasilan perusahaan tersebut dapat dicapai dengan baik dan maksimal, perusahaan tentu membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan kuat. Sumber daya manusia yang kompeten dan kuat yang dapat mendukung perusahaan agar dapat kembali berada di posisi aman dan stabil untuk mampu bertahan di dunia persaingan perusahaan yang sempat terganggu akibat pandemi Covid-19 lalu. Salah satu aspek yang mampu mendukung perusahaan untuk senantiasa bersaing antar perusahaan adalah produktivitas karyawan. Produktivitas karyawan sangat berpengaruh karena hal tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan dan kepuasan karyawan dalam bekerja.

Menurut Robbin dalam buku Lantara dan Nusran (2019:66), kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja pada dasarnya muncul dari dalam masing-masing individu. Kepuasan kerja dapat tercipta karena didukung oleh beberapa hal, Dzuiba et al. (2020) yang diterjemahkan oleh peneliti mengatakan bahwa gaya motivasi dan gaya kepemimpinan yang berbeda dapat bekerja dengan cara yang berbeda pada setiap karyawan, sehingga menghasilkan peningkatan prestasi kerja dan kepuasan kerja. Dalam hal ini, manajer memiliki peran yang sangat penting demi menjaga kepuasan karyawan dalam bekerja dengan cara tidak menuntut karyawan di luar kapasitasnya yang mengakibatkan karyawan tidak bisa mengatur dan mengeksekusi tugasnya dengan baik. Ostroff dalam Dzuiba (2020:19) menyampaikan bahwa kepuasan kerja karyawan tidak hanya penting bagi karyawan itu sendiri tetapi juga sangat penting untuk organisasi tersebut.

Apabila karyawan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja maka karyawan akan mengalami penurunan dari segi kesehatan dan motivasi yang diakibatkan oleh stres. Judge *et al.* dalam Dziuba (2020) berpendapat bahwa jika karyawan senang dan termotivasi untuk bekerja, hasil yang didapatkan akan sangat memuaskan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah, karyawan tersebut tidak akan terpacu dan terganggu dengan rutinitas pekerjaannya yang pada akhirnya mereka akan lari dari tanggung jawab dan bahkan menghindari pekerjaan seperti cuti kerja, menurunkan tingkat kedisiplinan seperti terlambat, dan bahkan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan tersebut karena ingin mendapatkan kesempatan dan peluang yang lebih baik dari perusahaan sebelumnya.

Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja pegawai, penting adanya pengukuran kepuasan kerja pegawai di lingkungan Hotel ibis Trans Studio Bandung. Ketidakpuasan kerja karyawan dapat dilihat melalui kedisiplinan diri

yang diterapkan pada diri masing-masing karyawan seperti, meningkatnya absensi keterlambatan dan tingkat *turnover*. Berikut adalah data absensi keterlambatan karyawan pada periode tahun 2021-2022 Hotel ibis Trans Studio Bandung.

Tabel 1. 8
Data Keterlambatan dan Cuti Sakit Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung 2021-2022

Bulan	Keterangan	Tahun	
		2021	2022
Januari	Terlambat	66	332
Februari	Terlambat	93	241
Maret	Terlambat	128	298
April	Terlambat	92	196
Mei	Terlambat	118	187
Juni	Terlambat	104	218
Juli	Terlambat	117	254
Agustus	Terlambat	146	324
September	Terlambat	202	307
Oktober	Terlambat	199	373
November	Terlambat	237	421
Desember	Terlambat	353	480
Total		1.855	3.631

Sumber: Hotel ibis Trans Studio Bandung, Diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 1.8, dapat dilihat bahwasannya total kasus keterlambatan dari 111 karyawan adalah sebanyak 3.631 pada 2022 yang dimana lebih tinggi dibanding dengan tahun 2021 sebanyak 1.885, hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kesadaran karyawan dalam ketaatan peraturan jam kerja yang mungkin diakibatkan oleh faktor di luar pekerjaan. Bila dilihat dari perspektif sumber daya manusia maka terlihat bahwa karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya akan cenderung melanggar kedisiplinan dan tanggung jawab yang diembannya.

Ketidakpuasan karyawan juga dapat dilihat dari motif karyawan yang ingin pindah ke perusahaan lain, berikut adalah data *turnover* karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung.

Tabel 1. 9
Data Turnover Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung

Tahun	Total Karyawan Awal Tahun	Out	Total Karyawan Akhir Tahun	Persentase Turnover
2019	139	44	138	2.62%
2020	138	47	104	3.27%
2021	101	55	95	4.93%

Sumber: Hotel ibis Trans Studio Bandung, Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1.9, terlihat bahwa jumlah *turnover* karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung mengalami kenaikan meskipun tidak drastis. Pada tahun 2019 sebanyak 44 orang karyawan yang keluar, tahun 2020 sebanyak 47 orang, dan pada tahun 2021 sebanyak 55 orang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *General Manager* Hotel ibis Trans Studio Bandung, kebanyakan dari karyawan yang keluar memiliki alasan ingin mendapatkan kesempatan bekerja yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dan sisanya adalah kebijakan merumahkan karyawan yang diakibatkan oleh pandemi covid-19. Pada tahun 2021 Hotel ibis Trans Studio Bandung mengalami tingkat turnover sebesar 5%. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan kerja karyawan di Hotel ibis Trans Studio Bandung, peneliti melakukan penyebaran angket kepada 30 orang karyawan untuk melihat kondisi kepuasan kerja karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung dengan dimensi pekerjaan itu sendiri, gaji/ upah, promosi, supervisor, dan rekan kerja.

Berikut adalah hasil dari kegiatan pra survei dengan melakukan penyebaran angket kepada 30 responden.

Tabel 1. 10
Hasil Pra-Survei Kepuasan Kerja Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Pekerjaan itu sendiri	4	7	9	8	2	87	2.9
2	Gaji/upah	6	7	10	5	2	80	2.7
3	Promosi	4	5	15	4	2	85	2.8
4	Supervisor	5	0	14	8	3	94	3.1
5	Rekan kerja	4	5	15	6	0	83	2.8
Skor Rata-Rata Kepuasan Kerja							2.9	
Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber: Hasil Pra-Survei di Hotel ibis Trans Studio Bandung (2023)

Berdasarkan tabel 1.10, terkait kepuasan kerja di Hotel ibis Trans Studio Bandung memperlihatkan bahwa rata-rata pada dimensi pekerjaan itu sendiri memiliki nilai sebesar 2.9, gaji/upah memiliki nilai sebesar 2.7, rata-rata dimensi promosi memiliki nilai sebesar 2.8, rata-rata dimensi supervisor sebesar 3.1, dan rata-rata dimensi rekan kerja memiliki nilai sebesar 2.9. Skor rata-rata pada kepuasan kerja karyawan sebesar 2.9. Hal ini juga menunjukkan dimensi-dimensi pada kepuasan kerja karyawan cenderung memiliki kriteria yang kurang baik.

Untuk meneliti lebih lanjut, peneliti kemudian mengembangkan beberapa faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan menyebarkan angket kepada sebanyak 30 orang karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung dengan dimensi menurut para ahli seperti faktor kompetensi menurut teori Wibowo dalam Sugiyanto & Santoso (2018) dengan dimensi pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan atau keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), dan minat (*interest*); faktor penempatan kerja menurut teori Suwatno dalam Setiawan dan Bagia (2021:21) dengan dimensi pendidikan karyawan,

keterampilan kerja karyawan, pengalaman kerja; faktor stres kerja menurut teori Robbins dan Judge dalam Riyadi (2022:101) dengan dimensi stres lingkungan, stres organisasi, stres individu; faktor *work life balance* menurut teori Fisher *et al.* dalam Wardani dan Firmansyah (2021:9-12) dengan dimensi *Work Interference with Personal Life* (WIPL), *Personal Life Interference with Work* (PLIW), *Personal Life Enhancement of Work* (PLEW), *Work Enhancement of Personal Life* (WEPL); dan faktor motivasi kerja menurut Wibowo dalam buku Sitorus (2020:69) dengan dimensi kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan akan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuasaan.

Kemudian peneliti melakukan penyebaran angket untuk kegiatan pra survei kepada 30 orang karyawan untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung. Berikut adalah hasil dari kegiatan pra survei dengan melakukan penyebaran angket kepada 30 orang responden.

Tabel 1. 11
Hasil Pra-survei Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
			STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Kompetensi	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	2	0	0	12	16	130	4.3
		Pemahaman (<i>Understanding</i>)	2	0	3	11	14	125	4.2
		Kemampuan/ Keterampilan (<i>Skill</i>)	2	0	0	16	12	122	4.2
		Sikap (<i>Attitude</i>)	2	0	4	11	13	123	4.1
		Minat (<i>Interest</i>)	2	1	5	9	13	120	4.0
Skor Rata-Rata Kompetensi							4.3		

2	Work Life Balance	Work Interference with Personal Life (WIPL)	6	4	9	5	6	87	2.9
		Personal Life Interference with Work (PLIW)	5	7	8	6	4	84	2.8
		Personal Life Enhancement of Work (PLEW)	6	5	10	4	5	83	2.8
		Work Enhancement with Personal Life (WEPL)	5	7	12	4	2	78	2.6
Skor Rata-Rata Work Life Balance								2.8	
3	Penempatan Kerja	Pendidikan Karyawan	1	2	3	6	18	129	4.3
		Keterampilan Kerja Karyawan	2	0	2	9	17	129	4.3
		Pengalaman Kerja	2	0	1	17	10	123	4.1
Skor Rata-Rata Penempatan Kerja								4.2	
4	Stres Kerja	Stres Lingkungan	0	4	11	10	5	106	3.5
		Stress Organisasi	0	4	6	14	6	112	3.7
		Stress Individu	0	2	9	7	12	119	4.0
Skor Rata-Rata Stres Kerja								3.7	
5	Motivasi Kerja	Kebutuhan untuk Berprestasi	1	0	0	4	25	143	4.8
		Kebutuhan akan Afiliasi	2	0	2	5	21	133	4.4
		Kebutuhan akan Kekuasaan	2	0	2	6	20	132	4.4
Skor Rata-Rata Motivasi Kerja								4.53	

Sumber: Hasil Pra-Survei di Hotel ibis Trans Studio Bandung (2023)

Hasil kuesioner pra survei pada tabel di atas menunjukkan bahwa faktor yang memiliki nilai kurang baik adalah rendahnya skor faktor *Work Life Balance* sebesar 2.7 dan tingginya skor faktor stres kerja sebesar 3.1. Maka demikian faktor yang mempengaruhi terjadinya penurunan kepuasan kerja adalah *Work Life Balance* dan Stres Kerja.

Menurut Kim *et al.* dalam Irawanto *et al.* (2021:4), stres kerja dapat menyebabkan ambiguitas peran, kerja berlebihan, konflik peran, dan tekanan waktu selama bekerja dari rumah, yang dapat mengurangi kepuasan kerja. Stres kerja akan memiliki dampak yang positif atau negatif bagi yang mengalaminya. Jika dilihat dari sisi positifnya, stres kerja akan menumbuhkan motivasi dan semangat bekerja bagi individu tersebut namun apabila dilihat dari sisi negatifnya stres kerja dapat menurunkan kinerja dan performa karyawan tersebut yang akan mengakibatkan menurunnya kepuasan karyawan tersebut dalam bekerja dan ini merupakan tantangan dan suatu permasalahan bagi perusahaan.

Dengan adanya pandemi Covid-19, terbentuklah kebijakan *Work From Home* atau *Remote Working* yang bisa memperparah stress kerja yang dialami oleh pekerja dikarenakan ruang untuk bekerja dan istirahat sudah tidak lagi berbeda seperti kehidupan sebelum pandemi. Menurut data dari *Health And Safety Executive* (HSE), pada tahun 2021-2022 diperkirakan ada 914.000 pekerja yang terkena dampak stress terkait pekerjaan, depresi atau kecemasan. Sebelum pandemi virus corona, tingkat stres, depresi, atau kecemasan terkait pekerjaan yang dilaporkan meningkat. Tingkat ini lebih tinggi dari keadaan sebelum Corona yaitu tahun 2018-2019. Stress kerja bisa diatasi dengan cara melakukan hal-hal yang disenangi di luar dari pekerjaan agar porsi kehidupan kerja dan kehidupan di luar kerja seimbang. Hal ini sejalan dengan pernyataan Lockwood mengenai pengertian dari *work life balance*. Lockwood menyatakan dalam Wardani dan Firmansyah (2021:7) bahwa *work life balance* adalah keseimbangan pada dua tuntutan individu dimana tuntutan tersebut adalah pekerjaan dan kehidupan pribadi individu dalam

keadaan yang sama. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *General Manager* Hotel ibis Trans Studio Bandung, perusahaan telah melakukan yang terbaik demi menjaga kenyamanan para pekerjanya agar kepuasan kerja terjaga serta meminimalisir stres kerja yang akan dialami oleh karyawan. Upaya ini terbentuk dalam fasilitas yang diberikan oleh perusahaan seperti, kegiatan olahraga setiap seminggu sekali, *membership* gym, serta konsultasi terkait hal diluar pekerjaan, seperti kehidupan pribadi. Selain itu, Hotel ibis Trans Studio Bandung yang dioperasikan oleh Accor Group terkenal dengan penerapan *work life balance* pada karyawannya. Kemudian pelatihan atau *training* juga dilakukan untuk mempertajam keterampilan serta pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan mereka. Namun, fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh perusahaan tampaknya belum cukup agar kepuasan kerja terjaga dan meminimalisir stres kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat melalui hasil dari pra survei yang peneliti lakukan terhadap 30 orang karyawan terkait dengan faktor *work life balance*. Berikut adalah tabel hasil kuesioner pra survei terkait dengan *Work Life Balance*.

Tabel 1. 12
Hasil Pra-Survey Work Life Balance di Hotel ibis Trans Studio Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	<i>Work Interference with Personal Life (WIPL)</i>	6	4	9	5	6	87	2.9
2	<i>Personal Life Interference with Work (PLIW)</i>	5	7	8	6	4	84	2.8
3	<i>Personal Life Enhancement of Work (PLEW)</i>	6	5	10	4	5	83	2.8
4	<i>Work Enhancement with Personal Life (WEPL)</i>	5	7	12	4	2	78	2.6
Skor Rata-Rata Work Life Balance							2.8	
Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber: Hasil Pra-Survei di Hotel ibis Trans Studio Bandung (2023)

Berdasarkan tabel 1.12, terkait *work life balance* di Hotel ibis Trans Studio Bandung memperlihatkan bahwa rata-rata pada dimensi *Work Interference with Personal Life* (WIPL) memiliki nilai rata-rata sebesar 2.6, dimensi *Personal Life Interference with Work* (PLIW) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,8, dimensi *Personal Life Enhancement of Work* (PLEW) memiliki nilai rata-rata sebesar 2.8, dan dimensi *Work Enhancement with Personal Life* (WEPL) memiliki nilai rata-rata sebesar 2.6. Pada faktor *work life balance* memiliki skor rata-rata sebesar 2.8.

Kemudian peneliti juga melakukan pra survei kepada 30 orang karyawan terkait dengan stres kerja karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung. Berikut adalah tabel hasil kuesioner pra survei terkait dengan stres kerja.

Tabel 1. 13
Hasil Pra-Survei Stres Kerja di Hotel ibis Trans Studio Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Stres Lingkungan	0	4	11	10	5	106	3.5
2	Stress Organisasi	0	4	6	14	6	112	3.7
3	Stress Individu	0	2	9	7	12	119	4.0
Skor Rata-Rata Stres Kerja							3.7	
Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber: Hasil Pra Survei di Hotel ibis Trans Studio Bandung

Berdasarkan tabel 1.13, stres kerja pada Hotel ibis Trans Studio Bandung memiliki nilai tergolong tinggi. Pada dimensi stres lingkungan memiliki nilai rata-rata sebesar 3.5, dimensi stres organisasi memiliki nilai sebesar 3.7, dan dimensi stres individu memiliki nilai sebesar 4.0. Skor rata-rata stres kerja adalah sebesar 3.7.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin mengangkat judul tentang **“Pengaruh *Work Life Balance* dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Kepuasan Kerja

- a. Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung memiliki kepuasan kerja yang rendah yang didukung oleh data absensi keterlambatan dan cuti sakit karyawan serta pernyataan dari hasil dari kuesioner pra survei terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung.
- b. Tingkat ketidakpuasan terkait kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik berada dalam garis kontinum yang kurang baik yaitu sebesar 2,9.
- c. Promosi yang diberikan kepada masing-masing karyawan dinilai kurang baik yang didukung dari data turnover karyawan serta hasil wawancara dengan *General Manager* Hotel ibis Trans Studio Bandung yang menyatakan bahwa salah satu alasan para karyawan memilih untuk keluar dari Hotel ibis Trans Studio Bandung adalah ingin mendapatkan peluang serta kesempatan kerja di *chain hotel* milik Accor lainnya atau *chain hotel* lainnya.

2. *Work Life Balance*

- a. Rendahnya keseimbangan waktu karyawan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
 - b. Kurangnya keseimbangan keterlibatan komitmen karyawan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi
 - c. Hasil kuesioner pra survei karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung memiliki nilai yang kurang baik pada faktor *work life balance* sedangkan Hotel ibis Trans Studio Bandung memberikan fasilitas yang dapat mendukung terjaganya *work life balance* pada kehidupan setiap karyawan.
3. Stres Kerja
- a. Kurang fokus dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya.
 - b. Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung memiliki tingkat stres kerja yang tinggi terutama pada stres individu meskipun pihak hotel telah menyediakan fasilitas yang dapat meminimalisir stres kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka penulis ingin memaparkan rumusan masalah pada penelitian yang dilaksanakan di Hotel ibis Trans Studio Bandung sebagai berikut:

1. Bagaimana *work life balance* di Hotel ibis Trans Studio Bandung.
2. Bagaimana stres kerja di Hotel ibis Trans Studio Bandung.
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh *Work Life Balance* dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung baik secara simultan maupun secara parsial.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penulisan Usulan Penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana *Work Life Balance* dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel ibis Trans Studio Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna baik secara akademik maupun secara praktis.

1.5.1 Kegunaan Akademik

1. Salah satu sarana bagi penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penyusunan tugas akhir (skripsi) S-1 guna melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
2. Untuk sedikit memberi pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada khususnya.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan.
4. Dapat memberikan manfaat dalam menambah referensi untuk mahasiswa/mahasiswi yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Dengan penyusunan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, kemampuan, pengalaman penulis dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terkait *work life balance*, stres kerja dan kepuasan kerja sebagai bekal untuk terjun ke dalam dunia kerja nantinya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai sumbangan dan masukan bagi perusahaan mengenai pentingnya *work life balance* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.