BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh peningkatan mobilitas masyarakat dan pertumbuhan sektor pariwisata. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di Indonesia pada Agustus 2024 mencapai 54,85%, mengalami peningkatan sebesar 2,39% dibandingkan dengan Agustus 2023 (1). Selain itu, kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional juga menunjukkan tren positif. Pada paruh pertama tahun 2024, sektor pariwisata berkontribusi sebesar 4,01% terhadap PDB, meningkat dari 3,9% pada tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 13,74 juta sepanjang tahun 2024, naik 18% dibandingkan tahun 2023, sementara perjalanan wisatawan domestik mencapai lebih dari 1 miliar perjalanan, meningkat 22% dari tahun sebelumnya (2).

Pertumbuhan ini mencerminkan pemulihan dan potensi besar industri perhotelan di Indonesia. Akan tetapi, peningkatan permintaan layanan juga menghadirkan tantangan baru bagi karyawan, yang mana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan prima, menciptakan citra positif, serta menjaga kepuasan pelanggan sebagai fondasi utama keberhasilan operasional. Dalam konteks kerja yang penuh tuntutan tersebut, karyawan pada lini terdepan, khususnya di Departemen *Front*

Office, memegang peranan krusial sebagai representasi awal dari keseluruhan pengalaman tamu di hotel. Oleh karena itu, peran mereka tidak hanya terbatas pada proses *check-in* dan *check-out*, melainkan juga meliputi penyampaian informasi, penanganan keluhan, hingga menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu (3).

Sejalan dengan tuntutan tersebut, karyawan Front Office diharapkan untuk selalu menampilkan profesionalisme, keramahan, serta kesigapan dalam memberikan pelayanan terbaik, meskipun dalam kondisi kelelahan atau di bawah tekanan pekerjaan. Seperti yang disampaikan oleh Karatepe *et al.,* karyawan di posisi ini kerap kali harus menekan emosi pribadi demi mempertahankan kualitas interaksi dengan tamu (4). Hal ini menunjukkan bahwa potensi stres kerja sangat besar pada posisi tersebut, sehingga diperlukan perhatian serius dari manajemen dalam hal pengelolaan stres kerja secara sistematis dan berkelanjutan.

Lebih lanjut, berdasarkan wawancara dengan salah satu staf di Departemen *Front Office*, terungkap bahwa ketidakjelasan peran dan tanggung jawab seringkali dialami karyawan. Mereka merasa kurangnya kejelasan mengenai batasan tugas yang sering mereka hadapi menimbulkan kebingungan serta beban pikiran. Robbins dan Judge juga menyatakan bahwa ketidakjelasan peran merupakan salah satu penyebab utama stres kerja karena menciptakan ketidakpastian dan ketidakpuasan dalam bekerja (5).

Selain itu, dinamika pekerjaan yang cepat di industri perhotelan seringkali menimbulkan konflik antar rekan kerja. Terutama di Departemen *Front Office* yang berinteraksi langsung dengan tamu, perbedaan pendapat dalam memberikan solusi kepada tamu, perbedaan cara kerja saat menangani *check-in* atau *check-out* secara bersamaan, hingga tekanan untuk memenuhi harapan atasan dapat menjadi sumber utama perselisihan. Konflik antar staf *Front Office* tidak hanya menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman, tetapi juga berisiko besar mempengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian oleh Diva et. al., (6) menunjukkan bahwa konflik antar karyawan yang tidak diselesaikan dengan baik berhubungan erat dengan meningkatnya stres kerja dan menurunnya kerja sama tim, yang pada akhirnya dapat merugikan citra dan kepuasan pelanggan Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Tekanan kerja di Departemen *Front Office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama diperkuat oleh lingkungan kerja yang penuh tekanan. Selain beban kerja yang meningkat tajam saat hotel ramai (*high season*), sistem kerja shift yang sering berubah-ubah dan tidak pasti menyulitkan karyawan *Front Office* dalam mengatur kehidupan pribadi mereka dan dapat menambah tingkat stres. Situasi ini diperburuk oleh target kerja yang tinggi dalam berbagai aspek pelayanan, mulai dari kecepatan melayani tamu hingga mencapai target penjualan tambahan. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang menunjukkan bahwa tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang pada September 2024 mencapai 66,33%, meningkat

sebesar 2,98 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Peningkatan ini mencerminkan tingginya permintaan layanan dan kecepatan respons dari staf *Front Office*, menciptakan lingkungan kerja yang penuh tekanan dan berpotensi meningkatkan stres karyawan.

Meskipun Hotel Grand Mercure Malang Mirama telah memiliki program manajemen stres seperti layanan konseling internal dan saran untuk mengambil cuti, efektivitas program ini perlu dievaluasi lebih lanjut, terutama dalam menghadapi tekanan kerja spesifik di Departemen *Front Office*. Beberapa karyawan di lini terdepan pelayanan ini merasa bahwa dukungan yang mereka terima belum sepenuhnya membantu mereka mengatasi stres akibat interaksi intens dengan tamu, dinamika kerja yang cepat, dan jadwal kerja yang tidak teratur. Mereka merasakan kurangnya ketersediaan konseling yang responsif terhadap stres yang dialami saat bekerja, serta kurangnya strategi proaktif untuk mencegah penumpukan stres. Penelitian oleh Anggri menekankan pentingnya program manajemen stres yang terstruktur dan beragam, tidak hanya berupa layanan reaktif seperti konseling dan cuti, untuk secara efektif mengurangi stres dan meningkatkan keterikatan serta kinerja karyawan (7).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sektor perhotelan memiliki risiko stres kerja yang tinggi bagi karyawannya. Studi oleh Pramesti dan Suyuhtie mengidentifikasi tekanan dari pelanggan, jam kerja yang tidak pasti, dan sulitnya menyeimbangkan kehidupan kerja dan pribadi sebagai penyebab utama (8). Mengingat karakteristik unik

operasional dan tuntutan layanan di Hotel Grand Mercure Malang Mirama, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara spesifik bagaimana manajemen stres kerja dijalankan dan dampaknya terhadap kesejahteraan serta kinerja karyawan di Departemen *Front Office* hotel ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Hotel Grand Mercure Malang Mirama dalam merancang dan menerapkan strategi manajemen stres yang lebih efektif dan terfokus untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan di Departemen *Front Office*.

Mengingat betapa pentingnya manajemen stres kerja dalam menjaga kesejahteraan karyawan dan meningkatkan kinerja organisasi, penelitian ini berfokus pada analisis implementasi upaya tersebut di Departemen *Front Office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Tujuan utama penelitian ini adalah mengeksplorasi secara mendalam bagaimana praktik manajemen stres dijalankan di departemen tersebut, serta bagaimana pandangan karyawan *Front Office* terhadap efektivitas program-program yang telah ada. Meskipun telah banyak penelitian tentang stres kerja di perhotelan, studi spesifik mengenai efektivitas manajemen stres di Departemen *Front Office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama masih terbatas, sehingga penelitian ini menjadi krusial untuk mengisi kekosongan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan strategi manajemen stres yang lebih adaptif dan efektif, tidak hanya bagi Hotel Grand Mercure Malang Mirama, tetapi juga memberikan manfaat

bagi peningkatan praktik manajemen stres di sektor perhotelan, khususnya di Kota Malang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, masalah utama yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1) Ketidakjelasan peran dan juga tanggung yang sering kali dihadapi karyawan di Departemen *Front Office.*
2) Dinamika pekerjaan yang cepat sering kali menyebabkan konflik antar rekan kerja yang dapat mengganggu pekerjaan.
3) Lingkungan kerja yang penuh tekanan.
4) Program manajemen stres yang kurang optimal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan untuk menjadikan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana Hotel Grand Mercure Malang Mirama mengelola stres kerja karyawan mereka, terutama di Departemen *Front Office*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui bagaimana Hotel Grand Mercure Malang Mirama mengelola stres kerja karyawan di Departemen *Front Office*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

1) Bagi Manajemen Hotel Grand Mercure Malang Mirama

   Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam menyusun kebijakan serta program pengelolaan stres kerja yang lebih efektif bagi karyawan.

2) Bagi Karyawan Hotel

   Penelitian ini diharapkan mampu mendorong kesadaran karyawan akan pentingnya pengelolaan stres secara mandiri maupun melalui dukungan organisasi.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar pengembangan penelitian lanjutan terkait stres kerja di industri jasa lainnya.

2. Manfaat Teoritis

1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penerapan ilmu dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen stres kerja karyawan di Industri Perhotelan, terkhusus di Departemen *Front Office*.

2) Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai strategi dalam pengadaan program manajemen stres kerja kepada karyawan di Departemen *Front Office*.

3) Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian mengenai penerapan program manajemen stres kerja karyawan di Industri Perhotelan.

F. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan agar fokus dan mendalam, yaitu:

1. Subjek Penelitian

   Penelitian ini dilakukan pada karyawan Hotel Grand Mercure Malang Mirama di Departemen *Front Office*. Namaun, hasil temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat diterapkan pada seluruh departemen di Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

2. Lingkup Waktu

   Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan, dari tanggal 17 September 2024 hingga 17 Januari 2025. Sehingga tidak mempertimbangkan perubahan dalam kebijakan atau situasi eksternal yang mungkin terjadi diluar rentang waktu penelitian.

3. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

4. Metode Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang telah dipilih. Penelitian ini hanya mencakup sudut pandang internal hotel dan tidak melibatkan masukan dari pihak luar, seperti tamu atau komunitas.