BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam bisnis hotel saat ini, perkembangan yang terjadi pada bisnis ini sangat pesat. Banyak hotel telah didirikan dimana-mana dari kota besar hingga ke daerah, terutama Kota Palembang yang sedang mengembangkan bisnis hotelnya didaerah tersebut pada beberapa tahun ini. Sebagai tuan rumah Asia Games bersama DKI Jakarta, daerah ini perlu melakukan berbagai persiapan termasuk hotel tempat menginap para atlet, tim pendamping, dan tamu undangan yang berkelas tinggi atau memiliki kualitas berstandar internasional yang dilansir dari *antarasumsel.com.*

Jumlah Hotel di Kota Palembang Sumatera Selatan, terus bertambah karena kota ini mulai menjadi tempat penyelenggaran kegiatan olahraga serta berbagai kegiatan lainnya berskala nasional dan internasional. “Kota Palembang akhir-akhir ini menjadi salah satu tempat tujuan investasi bidang perhotelan dan restoran, karena setiap digelarnya kegiatan tingkat nasional dan internasional kamar hotel selalu ramai bahkan ada yang sempat menolak tamu” kata Ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Sumsel Herlan Aspiudin di Palembang, Sabtu(26/4/2016) yang di lansir pada *beritasatu.com.* Berikut adalah jumlah hotel-hotel Palembang yang telah terdata di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang pada tahun 2014.

Tabel 1.1
Hotel di Kota Palembang

Nama Hotel	2014		
	Klasifikasi Hotel Bintang	Jumlah Kamar Hotel Bintang	Jumlah Tenaga Kerja Hotel Bintang
Hotel Arista	5	152	96
The Arya Duta Hotel	5	189	112
Hotel Sandjaja	4	132	82
Hotel Novotel	4	199	126
The Jayakarta Daira	4	173	117
Hotel Sintesa Peninsula	4	88	91
PT. Grand Central Hotel (Hotel Aston)	4	163	110
Hotel Horison Ultima	4	175	116
Hotel Swarna Dwipa	3	68	90
Hotel Princess	3	67	73
Hotel Royal Asia	3	74	69
Hotel Sahid Imara	3	58	62
Hotel Grand Zuri	3	74	69
Hotel Emilia	3	85	83
Hotel Rio City	3	52	72
Hotel QuinCentro	3	129	78
Hotel Graha Sriwijaya	3	52	72
Hotel Anugerah	2	48	42
Hotel Budi	2	52	49
Hotel Zury Express	2	117	59
Hotel Alam Sutra	2	37	39
Hotel Best Sekip	2	34	26
Hotel Wisata	2	74	32
Hotel Garuda Mas	2	66	46
Hotel Max One	2	90	89
Hotel Duta	2	140	82
Hotel Grand Duta	2	94	79
Hotel De Premium	2	126	29
Hotel Feodora Airport	2	41	23
Hotel Sofyan Inn Malaka	2	22	20
Hotel Azza	2	34	30
Hotel Amaris	2	180	49
Hotel Fave	2	163	75
Hotel Swarna Dwipa	2	30	15
Hotel Red Planet	2	147	89
Hotel Aninda	1	18	12
Raden Hotel	1	72	29

Rian Cottage	1	34	20
Hotel Belvena	1	24	16
Hotel Paradise	1	24	16
Hotel Bukit Indah	1	29	19
Hotel Sukarami	1	35	22
Hotel Majestic	1	52	14

Sumber : BPS Kota Palembang

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa jumlah hotel di kota Palembang yang memiliki bintang 1 sampai bintang 5 adalah sebanyak 44 hotel. Diketahui juga bahwa tenaga kerja yang dimiliki di bisnis hotel ini juga cukup banyak dari bintang 5 hingga bintang 1. Banyaknya Hotel yang berdiri di Palembang karena banyaknya wisatawan yang datang dan berkujung ke kota Palembang untuk berlibur ataupun sebagai tamu-tamu dari luar daerah kota Palembang dan luar negeri, berikut adalah jumlah data para wisatawan nusantara maupun asing pada tahun 2014 yang berkunjung ke Kota Palembang yang terdapat pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang.

Tabel 1.2
Kunjungan Wisata Kota Palembang

Jenis Wisatawan	**Jumlah Kunjungan Wisata Kota Palembang Tahun 2014**												
	Jan	**Feb**	**Mar**	**Apr**	**Mei**	**Jun**	**Jul**	**Agu**	**Sep**	**Okt**	**Nov**	**Des**	**Tahunan**
Wisatawan Nusantara	93346	138810	164140	134561	147411	150738	93315	149501	187011	176518	184780	197215	1817346
Wisatawan Asing	624	636	678	712	716	687	569	713	756	818	968	984	8861
Wisatawan Seluruhnya	95970	139446	164818	135273	148127	151425	93884	150214	187767	177336	185748	198199	1828207

Sumber : BPS Kota Palembang

Dari gambar diatas diketahui bahwa jumlah kunjungan wisata di kota Palembang dari bulan Januari hingga Desember 2014 meningkat dan jumlah

tertinggi pada bulan Desember 2014.Hal tersebut yang mendorong hotel di Palembang semakin meningkatkan pelayanan dan kenyamanannya. Selain itu tingginya minat masyarakat akan hotel pun semakin tinggi, selain untuk istirahat, hotel menjadi tempat wisata karena memiliki perbedaan dan keunikan setiap lokasi atau daerahnya. Selain untuk mencari hiburan atau tempat untuk istirahat, yang diinginkan masyarakat dari hotel adalah pelayanan yang luar biasa.

Berdasarkan survei *TripAdvisor* ke hampir 1.000 responden dari Asia Tenggara, tiga dari empat (75%) wisatawan *TripAdvisor* merasa bahwa pelayanan yang baik sangat penting untuk sebuah hotel, dengan tiga dari empat (78%) wisatawan juga mengindikasikan bahwa mereka akan kembali ke hotel yang telah memberikan mereka pelayanan yang luar biasa dan mengesankan. Survei tersebut dilakukan terhadap 986 wisatawan tepatnya di Indonesia, Malaysia, Singapura dan Thailand mulai 7 - 12 Mei 2014. Menyediakan pelayanan yang baik juga bisa membantu pendapatan hotel karena sembilan dari sepuluh (88%) responden akan membayar lebih untuk tetap menginap di sebuah hotel dengan pelayanan yang memuaskan. Tetapi dengan tingginya permintaan akan pelayanan yang tinggi membuat setiap bagian hotel memiliki tugas yang semakin berat terutama pada bidang *housekeeping* pada hotel tersebut. *Housekeeping* dalam arti umum menurut (Djohan, T.M. 1993) adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. Tugas penting dari *housekeeping* itu sendiri adalah menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan

aman, memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel, penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar serta bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel. Tanggung Jawab bagian *housekeeping* meliputi area ruang tamu, gang/ lobby, restoran , ruang kantor, toilet tamu, toilet karyawan, kebun atau taman yang ada di luar maupun di dalam hotel, kolam renang, lapangan parkir dan sebagainya. Banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh bagian *housekeeping* dan ditambah dengan pelayanan yang diluar pekerjaan mereka. Hal ini bila tidak di tanggulangi akan mengakibatkan orang-orang yang bekerja di bagian *housekeeping* akan terjadi penurunan kinerja. Banyaknya komplain akan pelayanan hotel yang kurang profesional terutama pada kenyamanan dalam kamar itu sendiri , seperti pada artikel dibawah ini.

Gambar 1.3

Artikel berita keluhan pelayanan hotel di kota Palembang



Selasa 2

Semalam Menginap di [redacted] Palembang

- detikNews

0 Komentar

Jakarta - Tanggal 8 Juli 2010 saya menginap di [redacted] Palembang. Saya mengambil kelas bisnis dan diberikan kamar nomor 102. Hanya semalam saya menginap di hotel tersebut tetapi daftar komplain saya sudah cukup panjang.

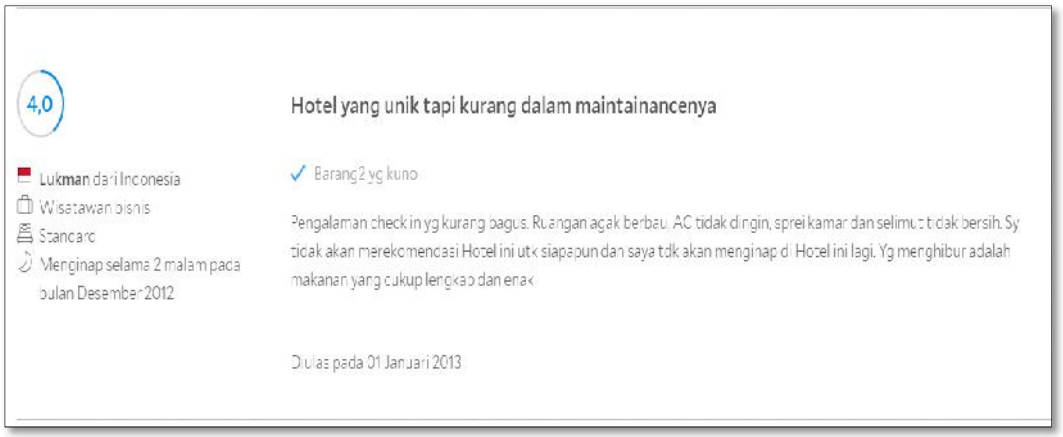
1. Kursi di dalam kamar dalam keadaan patah (untung saya tidak terjatuh ketika mendudukinya)
2. Gula yang disediakan di minibar dalam keadaan

Sumber : http://news.detik.com

Pada artikel berita diatas, salah satu hotel berbintang di Palembang yang mendapat komplain akibat pelayanan kamar yang sangat buruk salah satunya adalah tugas dari *housekeeping* itu sendiri yang dimana bertugas memberi

kenyamanan saat tamu menginap di hotel tersebut. Dalam keluhan itu berisi salah satunya kursi di dalam kamar dalam keadaan patah, gula yang disediakan di minibar dalam keadaan basah, tidak disediakan sendok kecil atau pun alat untuk mengaduk minuman, pintu kamar mandi agak sulit ditutup dan dikunci karena ada bagian pada kusennya yang patah, air panas tidak panas. Hal tersebut adalah beberapa tugas dari bagian *housekeeping* dimana tugas tersebut sangatlah penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu agar tamu senang menginap di hotel tersebut. Adapun keluhan lainnya yang berasal dari testimoni orang-orang yang menginap disana melalui situs *online* yang disediakan.

Gambar 1.4
Testimoni Pada Pelayanan Hotel Di Kota Palembang



Sumber : www.agoda.com



Sumber : www.tripadvisor.com

Diatas adalah salah satu testimoni dari masyarakat yang telah menginap di salah satu hotel berbintang di kota Palembang. Dimana diatas menunjukan bahwa masih banyak keluhan akan pelayanan kamar yang kurang nyaman dan tidak bersih. Dapat mengakibatkan para tamu tidak akan merekomendasi hotel itu lagi. Hal ini salah satunya diakibatkan karena turunnya kinerja karyawan yang membuat pelayanan kamarpun kurang maksimal atau kurang baik, dengan indikator penilaian kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu (Malthis, 2002:78).

Salah satu penyebab menurunnya kinerja tersebut dikarenakan *role stressor* yang dialami oleh pegawai yang bekerja dibagian *housekeeping* tersebut. Menurut Greenberg (2004) role stressor adalah sesuatu yang berpotensi menimbulkan reaksi stress. *Role ambiguity* dan *Role conflict* sebagai sumber stress kerja yang berkaitan dengan peran seseorang di dalam organisasi. Ketika perilaku-perilaku yang diharapkan dari seseorang tidak konsisten merupakan salah satu bentuk peran konflik maupun ketidakjelasan maka dia akan mengalami stress,

ketidakpuasan kerja, dan memiliki kinerja yang kurang efektif. *Housekeeping* dihadapkan dengan potensial konflik peran maupun ketidakjelasan peran dalam melaksanakan tugasnya.

Teori peran menyatakan bahwa individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ketidakjelasan peran yang tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding individu lain.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu *role stressor* terhadap *performance*:

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil
Marlin (Jurnal EMBA Vol 13 No. 1 Maret 2015, Hal.514-523)	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) TBK. Cabang Manado	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado.
Insany Fitri Nurqamar, Siti Haerani, dan Ria Mardiana (Jurnal Analisis, Juni 2014, Vol.3 No. 1 : 24-31)	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran : Implikasinya terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Prodi	Konflik peran berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pejabat struktural program studi.
Agil Novriansa (Journal of Indonesian Economy and Business Volume 31, Number 1, 2016, 63-82)	*Role Conflict and Role Ambiguity on Local Government Internal Auditors : The Determinant and Impacts*	*The results of H1 and H2 indicate that formalization is negatively related to role conflict and role ambiguity.*

Penelitian terdahulu diatas memiliki hasil yang berbeda dan peneliti sebelumnya menyarankan untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan memperluas tempat yang akan diteliti yang lebih baik. Dari latar belakang dan

penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Role Stressor* terhadap *Performance* Karyawan bagian *Housekeeping* Hotel di Palembang".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah: bagaimana pengaruh *role stressor* terhadap *performance* karyawan bagian *housekeeping* hotel di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berkaitan dengan rumusan masalah diatas yaitu: untuk mengetahui pengaruh *role stressor* terhadap *performance* karyawan bagian *housekeeping* hotel di Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Hotel di Kota Palembang

   Sebagai informasi bagi hotel mengenai hal-hal yang berkaitan dengan *role stressor* dan *performance* karyawan bagian *housekeeping*.

2. Bagi Pembaca

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang mendukung untuk pendidikan dan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh *role stressor* terhadap *performance* karyawan bagian *housekeeping* hotel di Kota Palembang.

3. Bagi Penulis

   Untuk menambah wawasan dan manfaat mengenai *role stressor* terhadap *performance*.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian berikutnya yang berkaitan dengan pengaruh *role stressor* terhadap *performance* karyawan bagian *housekeeping* hotel di Kota Palembang. Peneliti selanjutnya dapat membandingkan hasil penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : Pada bab ini dijelaskan secara singkat dan umum mengenai latar belakang masalah penelitian, fenomena yang ada, penelitian terdahulu, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan dan mendukung penelitian ini, serta hal-hal yang berkaitan dengan:

Role stressor antara lain pengertian *role stressor* dan aspek dalam *role stressor*.

Performance karyawan antara lain pengertian *performance* atau kinerja, pengertian penilaian kinerja, tujuan penilaian kinerja, kriteria penilaian kinerja, jenis-jenis penilaian kinerja, aspek-aspek penilaian kinerja, proses penilaian kinerja.

Hipotesis dan kerangka konseptual.

BAB III : Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang digunakan, yang berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel dan pengukurannya, instrumen penelitian, model penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : Pada bab ini memaparkan hasil dan pembahasan pengujian, yang terdiri dari profil responden, analisis statistik deskriptif, analisis hasil uji validitas, analisis hasil uji reliabilitas, analisis hasil jawaban responden, analisis hasil uji asumsi klasik, analisis hasil uji regeresi linier sederhana, dan analisis hasil uji hipotesis.

BAB V : Pada bab ini berisikan simpulan hasil dari penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran bagi peneliti selanjutnya.